جامعة مؤتة

عمادة الدراسات العليا

أثر جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية، دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة

عادل عوده الهاشم

رسالة

مقدمة إلى

عمادة الدراسات العليا

استكمالاً لمتطلبات الحصول على

درجة الماجستير في الإدارة العامة قسم الإدارة العامة

جامعة مؤتة، 2004

بسم الله الرحمن الرحيم

MUTAH UNIVERSITY
Deanship of Graduate Studies

جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

Ref:..................
Date:....................

الرقـم :......................................
التاريخ : ....هـ
الموافق: ....م

نموذج رقم (١٢)

إجازة رسائل جامعية

القسم:الادارة العامة

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالب عادل عودة الهاشم والموسومة بـــ:
"اثر جودة مخرجات نظم المعلومات الادارية على فاعلية الرقابة الادارية في الجامعات الاردنية: دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة)".
استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة العامة.

الاسم	التوقيع	التاريخ	
د. زياد المعشر		٢٠٠٤/٥/١٦	مشرفا
أ.د. علي محمد العضايلة		٢٠٠٤/٥/١٦	عضوا
د. فهمي الفهداوي		٢٠٠٤/٥/١٦	عضوا
د. محمود العمري		٢٠٠٤/٥/١٦	عضوا

عميد الدراسات العليا
د. ذياب البداينـــة

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
e-mail: dgs@mutah.edu.jo sedgs@mutah.edu.jo
http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

مؤته – الكرك – الاردن
الرمز البريدي :٦١٧١٠
تلفون :٩٩-٠٣/٢٣٧٢٣٨٠
فرعي 5328-5330
فاكس 375694 ٠٣/٢
البريد الالكتروني
الصفحة الالكترونية

الإهداء

إلى من أمرني الله ببرهما والدعاء لهما والداي،إلى من تعلمت منهم الوفــاء والحب والإيثار أخوتي، إلى من عاشوا معي بداية هذا الدرب زوجتي وأبنائي فلذات كبدي نور وحسين، إلى كل من سقاني بعلمه وارتويت منه بكلمة أساتذتي وزملائي، إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي.

عادل عوده الهاشم

شكر وتقدير

بعد شكر الله عز وجل أتوجه بالشكر العميق إلى جامعة مؤتة ممثلة برئاستها وعمادة الدراسات العليا على تشجيعها ودعمها المتواصل للعلم والبحث العلمي، وإلى أستاذي الدكتور زياد يوسف المعشّر لإشرافه على هذه الدراسة ولتوجيهاته التي أوصلت الدراسة إلى هذا المستوى، كما أتقدم بعميق الشكر وأصدقه إلى أساتذتي في قسم الإدارة العامة في جامعة مؤتة، وأتقدم بالشكر والعرفان إلى زوجتي العزيزة على دعمها المتواصل وعلى الجهود الطيبة التي قدمتها في طباعة وتنسيق وتدقيق الدراسة.

كما لا يفوتني أن أتقدم بعظيم شكري إلى جميع الزملاء من أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية وأخص بالذكر الأستاذ الدكتور شفيق الرقب والأستاذ سالم الهروط، وكل من الزملاء عايد القريوتي ومصطفى المبيضين وأحمد بني حمد على الجهود الطيبة ومساهمتهم في إنجاز هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر لرئاسة جامعة البتراء الخاصة ممثلة برئاسة الجامعة وأخص بالذكر نائب الرئيس الأستاذ الدكتور نزار الريّس والأخوات رولا النشاشيبي وهنادي المومني على تعاونهم الطيب.

وأخيراً أتقدم بشكري لأعضاء لجنة المناقشة الدكتور زياد المعشر والاستاذ الدكتور علي العضايلة والدكتور فهمي الفهداوي والدكتور محمود العمري على تفضلهم لقبول مناقشة هذه الدراسة.

جزاهم الله عني كل خير

عادل عوده الهاشم

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة

الموضوع	الصفحة

الموضوع	الصفحة

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

الملخص

أثر جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية- دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة

عادل عوده الهاشم

جامعة مؤتة، 2004

٦٢٢٤٥٨

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها ما يلي:

تبين أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية وأبعادها وبين فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص، كما بينت الدراسة أن جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الحكومية تتمتع بجودة متوسطة المستوى من وجهة نظر المبحوثين، وبمستوى مرتفع نسبياً في الجامعات الخاصة، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية وأبعادها على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص، وقد تبين أن فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص متوسطة المستوى من وجهة نظر المبحوثين.

وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها، ضرورة اهتمام الجامعات الأردنية خاصة الحكومية منها بأبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية لأهميتها في التأثير على فاعلية الرقابة الإدارية، وضرورة اهتمام الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص بالعملية الرقابية، وعقد دورات تدريبية للقائمين على عملية الرقابة ولاسيّما الإدارة العليا والوسطى.

Abstract

Effects of Output Quality of Management Information Systems on the Efficiency of management Monitoring in Jordanian Universities : Comparative Study between Governmental and Private Universities

Adel Odeh Al-Hashem

Mu'tah University, 2004

The study aimed to investigate the effect of output quality of management information systems on the efficiency of management Monitoring in both Governmental and Private Jordanian Universities.

The study has reached upon the following conclusions:

1. There is a positive linear relationship between the quality of output of management information systems and its dimensions and the efficiency of management Monitoring in Governmental and Private Jordanian Universities.
2. The respondent perception level of quality of output of management information systems was medium in governmental universities, whereas it was high in private universities.
3. There is a significant statistical effect for the quality of output of management information systems and its dimensions upon the efficiency of management Monitoring in Jordanian Governmental and private Universities.
4. The respondents perception level of the efficiency of management Monitoring was medium in Jordanian governmental and private Universities.

The study has recommended the following:

1. Government Jordanian Universities should pay attention to the dimensions of the output of management information systems to affect the efficiency of the management Monitoring..
2. The process of Monitoring should be given specific care by governmental and private Jordanian universities. Besides, courses should be held to train persons in charge of these departments, especially higher and lower management.

الفصل الأول

خلفية الدراسة

1.1 المقدمة:

تُعد أنظمة المعلومات من المتطلبات الرئيسة للإدارة الحديثة، وتزداد هذه الحاجة يوماً بعد يوم حتى أصبحت هذه الأنظمة منتشرة في كافة المؤسسات بقطاعيها العام والخاص، وذلك لأهمية الدور الذي تلعبه في التأثير على نجاحها، وقد جاءت أنظمة المعلومات الإدارية (MIS) لمساندة الإدارة للقيام بكافة الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة على كافة أعمال المنظمة.

ولم يقتصر تنظيم المعلومات على استخدام الأساليب التقليدية بل استخدمت التقنيات الحديثة، مثل الحاسبات الآلية في معالجة البيانات وتقديم المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب لتلبية الاحتياجات الإدارية المختلفة، مما يساهم في رفع مستوى العملية الإدارية لتحقيق أهداف المؤسسة.

وباعتبار الرقابة من الوظائف الرئيسة للإدارة، التي تقوم على التأكد من الخطط الموضوعة مسبقاً قد تم تنفيذها والتأكد من أن الأهداف الموضوعة قد تم تحقيقها بالشكل المطلوب، جاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية كدراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة، لكون عملية الرقابة إحدى أهم وظائف العملية الإدارية، وتتوقف فاعلية الرقابة على مدى توفر معلومات تتسم بالجودة اللازمة التي توفرها نظم المعلومات الإدارية.

وبالنظر للأهمية الكبيرة للبيانات والمعلومات في عملية الرقابة الإدارية فإن هذه الدراسة تحاول الإجابة عن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بجودة المخرجات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية وذلك من خلال إلقاء مزيدٍ من الضوء على نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

وهدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية ومستوى فاعلية الرقابة الإدارية، وتحليل أثر أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات

الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص من خلال تطبيق المنهج الوصفي التحليلي المقارن بالاعتماد على الأسلوب المكتبي لتغطية الجانب النظري والأسلوب الميداني لتغطية الجانب العملي وذلك من خلال استبانة خاصة صممت لجمع المعلومات .

وتكون المجتمع الكلي للدراسة من كافة موظفي الإدارة العليا والوسطى في جامعتي مؤتة والبتراء، واستخدمت الرزمة الإحصائية (SPSS) لتحليل البيانات والإجابة عن أسئلة الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن هناك علاقة طردية وأثر لجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص، وتبين أن جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الحكومية متوسطة المستوى بينما هي مرتفعة المستوى في الجامعات الخاصة، وأن فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص متوسطة المستوى من وجهة نظر المبحوثين.

وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان أبرزها ضرورة اهتمام الجامعات الأردنية بعقد دورات تدريب للقائمين على عملية الرقابة ولا سيما الإدارة العليا والوسطى، والعمل على حوسبة جميع الأقسام والدوائر والتركيز على جودة المخرجات لأهميتها في التأثير على عملية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص.

2.1 مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة بأن عدم دقة وملاءمة وشمولية المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية وعدم تقديمها بالوقت المناسب يؤثر سلباً ويشكل عائقاً أمام القيام بالعملية الرقابية على أكمل وجه، وان بناء نظام معلومات ليس هدفاً بحد ذاته، وإنما هو وسيلة لتحقيق أقصى درجات السرعة والدقة في إنتاج المعلومات وهناك عوامل كثيرة تؤثر على جودة هذه المخرجات منها عدم مشاركة المستخدم النهائي لهذه النظم وطريقة البرمجة وجمع المعلومات، ولكي تكون الرقابة الإدارية فعالة في

الجامعات الأردنية فلا بد من توفر نظم معلومات إدارية تتسم بجودة المخرجات التي تقدمها للإدارة للرقابة على أعمالها.

3.1 أهداف الدراسة:

تحاول هذه الدراسة تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مستوى أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص.
2. تحديد مستوى فاعلية الرقابة الإدارية في كل من الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.
3. تحليل أثر أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.
4. تقديم بعض التوصيات التي قد تساهم في تحسين استخدام نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص.

4.1 أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها:-

1. تبحث في موضوع حديث لم تتطرق إليه إلا القليل من الدراسات وتعتبر الدراسة الأولى التي تبحث أثر جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص.
2. تطور حجم ودور الجامعات بما تقوم به من نشاطات عديدة إضافة إلى دورها الأكاديمي، مما أدى إلى زيادة الاهتمام بالمعلومات منذ سنوات عديدة وإنشاء مراكز للحاسوب لمساندة الشؤون الأكاديمية والإدارية في الجامعات الأردنية.
3. إلقاء المزيد من الضوء على العملية الرقابية التي تقوم بها المستويات الإدارية العليا والوسطى في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة ومدى

اعتمادها على نظم المعلومات الإدارية ومدى توفيرها للمعلومات بالشكل الذي يزيد من فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية.

4. إغناء المكتبة العربية بمواضيع حديثة من خلال دراسة مقارنة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 أولاً: الإطار النظري

سيتناول هذا الفصل الجانب النظري لنظم المعلومات الإدارية من حيث مفهوم النظام ومكوناته، مفهوم البيانات والمعلومات، مصادر المعلومات، خصائص المعلومات، أنواع المعلومات وأهميتها، مفهوم نظم المعلومات الإدارية وأنواعها، نبذة عن نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، الحاسب الآلي ووحداته والبرمجيات.

وكذلك يتضمن هذا الفصل موضوع الرقابة الإدارية من خلال:

مفهوم الرقابة الإدارية وأهميتها، الرقابة والمعلومات، خطوات العملية الرقابية، أنواعها، أساليبها وأدواتها، خصائص الرقابة الفعالة، وأخيراً نظم المعلومات الإدارية في جامعتي مؤتة والبتراء.

1.1.2 مفهوم النظام:

لا يوجد اتفاق تام بين الكُتّاب حول تعريف النظام، بسبب التفسيرات والتطبيقات المختلفة له، ويعرف النظام بأنه "مجموعة من العناصر المتفاعلة التي تشكل كلاً متكاملاً لذلك فهو مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تعامل كوحدة واحدة حين تتفاعل مكوناته"(الصباغ،2000).

كما يعرف بأنه "مجموعة من المكونات المرتبطة والتي تكون معاً كياناً واحداً"(الكردي،2000).

وبذلك نجد أن أي نظام لا بد أن تتوفر فيه المكونات التالية:

1. العناصر: يجب أن يتكون من أكثر من عنصر واحد.
2. العلاقات: أي وجود علاقات منطقية وتكاملية واضحة بين كل عناصر النظام.
3. آليات عمل: أي العمل وفق آليات عمل معينة حتى يؤدي غرضه.
4. العمل في نطاق محدد: أي أن للنظام حدوداً مميزة وأن كان هناك تداخل مع الأنظمة الأخرى.

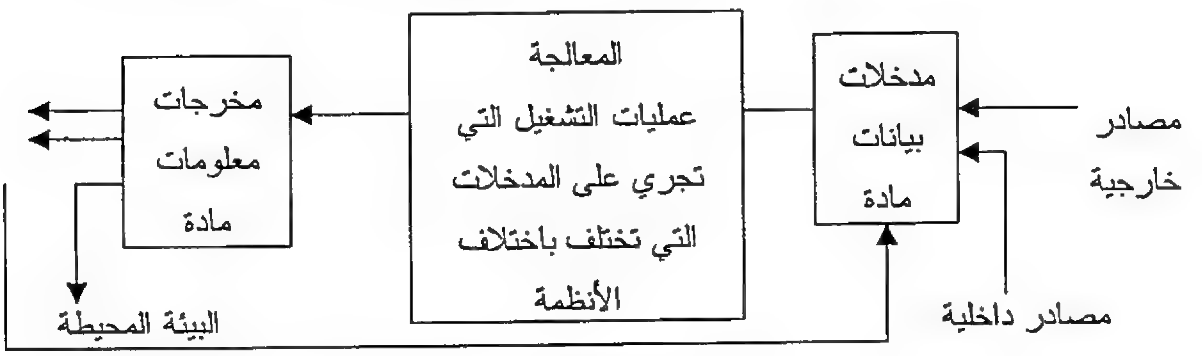
5. تحقيق هدف معين: بمعنى أي نظام سواءً كان طبيعياً أم اصطناعياً يعمل على تحقيق هدف محدد (الحسنية،1998).

مكونات النظام أو (النظم):

1. المدخلات Input: هي عبارة عن الموارد البشرية وغير البشرية من بيانات وأموال وعمال...الخ.
2. المعالجة: وتشمل عمليات التشغيل التي تجري على المدخلات التي تختلف باختلاف الأنظمة.
3. المخرجات Output: هي عبارة عن السلع والخدمات المنجزة من قبل المنظمة.(علي،2001).

وتتمثل المخرجات في نظام المعلومات الإدارية بالمعلومات، وهي بيانات تمت معالجتها بعد أن أجريت عليها الفهرسة، التحديث، التصفية بحيث أصبح لها دلالة معينة.(الطائي،2002).

4. المعلومات المرتدة Feed Back: هي المعلومات والحقائق التي يتم الحصول عليها من البيئة المحيطة ويوضح الشكل رقم (1) النموذج الأساسي للنظام.



الشكل رقم (1)

النموذج الأساسي العام للنظام

*المصدر (الطائي،1988)

2.1.2 مفهوم البيانات والمعلومات:

البيانات Data:

يعرفها (برهان ورحو،1998) بأنها" مفاهيم لغوية أو رياضية أو رمزية متفق عليها لتمثيل الأشخاص أو الأشياء أو الأحداث".

المعلومات Information:

وهـــي"عبارة عن البيانات التي تمت معالجتها وتم إخراجها بصورة ذات فائدة ومعنى لتقابل احتياجات الأشخاص من المعنيين"(James, O Brien 1990).

ويعـــرفها أيضـــاً (Alexender,2000) بأنها عبارة عن بيانات معالجة تحولت إلـــى شـــكل مفيد، حيث تمر البيانات في مراحل منها الجمع والتصنيف والتلخيص والتخزيـــن وربطهـــا بالبـــيانات الأخرى، ومن ثم أخذها بالصورة النهائية اللازمة لمتخذي القرار".

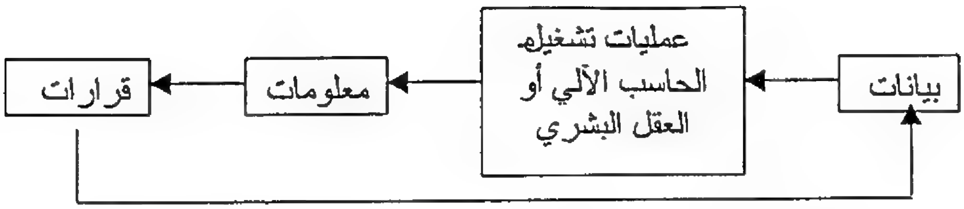
وتعرف أيضاً بأنها" البيانات المنظمة والمعروضة بشكل يجعلها ذات معنى للشخص الذي يستلمها، ولذلك فإن للمعلومات قيمة حقيقية للمستخدم وتقدم إضافة للمعرفة الموجودة لديه حول ظاهرة أو حدث أو مجال معين، فالمعلومات تخبر المستخدم شيئاً ما لا يعرفه أو لا يمكن توقعه"(برهان ورحو،1998).

أو هي المعرفة التي يتم التعبير عنها في أي صورة وتشمل:

أ- المعلومات المطبوعة: مثل التقارير، البريد، الفاكس.

ب- المعلومات المنطوقة: مثل المكالمات الهاتفية.

ج- المعلومات الألكترونية: مثل المواد المسجلة على الأقراص الممغنطة، الانترنت، البريد الالكتروني.(لين لايفلي،2002)، والشكل رقم (2) يوضح دورة البيانات إلى معلومات بعد أن تمت معالجتها وتم إخراجها بصورة ذات فائدة.



الشكل رقم(2)

دورة البيانات –المعلومات

*المصدر(حيدر،2002)

مصادر المعلومات:

1.مصادر داخلية: وتتمثل في الملفات والمعلومات المخزنة داخل المنظمة والمعلومات التي يمتلكها الأفراد العاملون.

2.مصادر خارجية: وهي مصادر من خارج المنظمة مثل مصادر الإحصاءات العامة أو المصادر الحكومية أو مصادر خاصة مثل شركات الأبحاث والدراسات.

خصائص المعلومات:

وقد تطرق (الكيلاني وآخرون،2000) إلى أن أهم السمات التي يجب أن تتميز بها المعلومات هي: الوضوح، الدقة، السرعة، الشمولية، التكلفة، الواقعية.

وأشار(علي،2001) إلى ستة خصائص هي الدقة، التوقيت المناسب، الشمولية، الملائمة، عدم التحيز، قابلة للقياس.

وتطرق(البشابشه،2000) إلى خمسة خصائص هي دقة المعلومة، التوقيت المناسب، الشمولية، الملائمة، القابلية للقياس.

1. الدقة Accurecy: وتعني الصدق والأمانة في المعلومات ويعود هذا إلى مصدر الحصول عليها وهل هي موثقة أم لا (علي،2001).
2. التوقيت المناسبTiming: أي يجب توفيرها في الوقت المناسب للاستفادة من الفرص المتاحة للإدارة (التويرقي،1993)أي أن متخذ القرار يستلم المعلومة في الوقت المناسب (Gupta,2000).

3. الشمولية Completeness:أي شمولها وتمثيلها للمجال المطلوب جمعها من أجله (الكيلاني وآخرون،2000).

أو أن متخذ القرار يجب أن يمتلك جميع المعلومات الضرورية لصناعة القرار الجيد (Gupta,2000).

4. الملاءمةSuitability: يجب أن تكون المعلومات المتوفرة ملائمة لاحتياجات الإدارة (التويرقي،1993)

5. عدم التحيز Bias: بمعنى أن المعلومات لا يوجد فيها أي تحريف أو تغيير نتيجة للميول والعواطف (علي،2001).

6. قابلة للقياس Measurement: وهي ضرورة قابلية المعلومات للقياس الكمي إن أمكن (التويرقي،1993).

أنواع المعلومات Types of Information

وتصنف المعلومات من وجهة نظر الإدارة إلى:

1. معلومات محاسبية: يكون مصدرها من داخل المنظمة وتعكس العمليات المتعلقة بالمجالات المالية والمحاسبية مثل كشف العوائد والمبيعات والميزانية العمومية.
2. معلومات إدارية: تتصف بكونها تفصيلية حيث يفضل المديرون عادة الحصول على معلومات إجمالية ملخصة ويمكن أن نستفيد منها حسب المستويات الإدارية (برهان ورحو،1998).

وأيضاً يجب التفرقة بين نوعين من المعلومات:

1. المعلومات الرسمية Formal Information: مثل تقارير الأداء، الفواتير، أوامر الشراء.
2. المعلومات غير الرسمية Informal Information: مثل الآراء، الإشاعات، الخبرات الشخصية (جمعة،1986).

ومن حيث أهميتها ومجال استخدامها يجب تحديد احتياجات المستويات الإدارية المختلفة من المعلومات لأن هذه المخرجات تكون موجهة للإدارة وتقسم إلى:

1. معلومات استراتيجية موجهة للإدارة العليا.
2. معلومات تكتيكية موجهة للإدارة الوسطى.
3. معلومات تشغيلية موجهة للإدارة الدنيا.(Thierauf,1987).

أهمية المعلومات:

تعتبر المعلومات إحدى الموارد الأساسية المتاحة للإدارة ويزداد الاهتمام بها ليس في مجال الأعمال فقط بل في كل المجالات، وذلك لزيادة تعقّد الأنشطة الإدارية والتطور الذي حدث على وسائل اتخاذ القرارات(مكيليود،1986)،كما أن للمعلومات تكلفة يجب أن تكون معقولة يمكن تغطيتها بالعائد المتوقع من استخدامها، وتحقق المعلومات العديد من الأغراض كزيادة مستوى المعرفة للمستفيد والمساعدة على اتخاذ القرارات بسرعة في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية(التويرقي،1993 وذلك من خلال معلومات ذات جودة عالية، وهناك عدة عوامل تحدد جودة المعلومات منها درجة رضا متخذ القرار من المعلومات، ومدى وجود الأخطاء، ومنفعة هذه المعلومات(حيدر،2002)، أو أن تكون متاحة بالوضوح والدقة والكمية المطلوبة عند الحـــاجة إليها(الحسنية،1998)، حيث يوجد أربع منافع للمعلومات تتمثل في:

1. المنفعة الشكلية: وتزداد قيمه المعلومة كلما تطابق شكلها مع ما هو مطلوب.
2. المنفعة الزمانية: أي توفرها لمتخذ القرار في الوقت المناسب.
3. المنفعة المكانية: وتزداد القيمة أيضاً من قبل الحصول عليها بسهولة.
4. الملكية: وتزداد قيمة المعلومة كلما أمكن الرقابة على توزيع هذه المعلومات(حيدر2002).

كما يتضح الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية من خلال تأثيرها في المجالات والأنشطة الرئيسية التالية:

1. المشاركة في صياغة الخطة الاستراتيجية للمنظمة.
2. دعم عملية صياغة رسالة المنظمة.
3. صياغة الأهداف الاستراتيجية.

4. تقديم المعلومات الثمينة والموثوقة.
5. الاندماج في أنشطة الرقابة والتقييم الاستراتيجي.
6. تحقيق الخبرة التنافسية الاستراتيجية من خلال المعلومات عن قوى المنافسة (ياسين،2000).

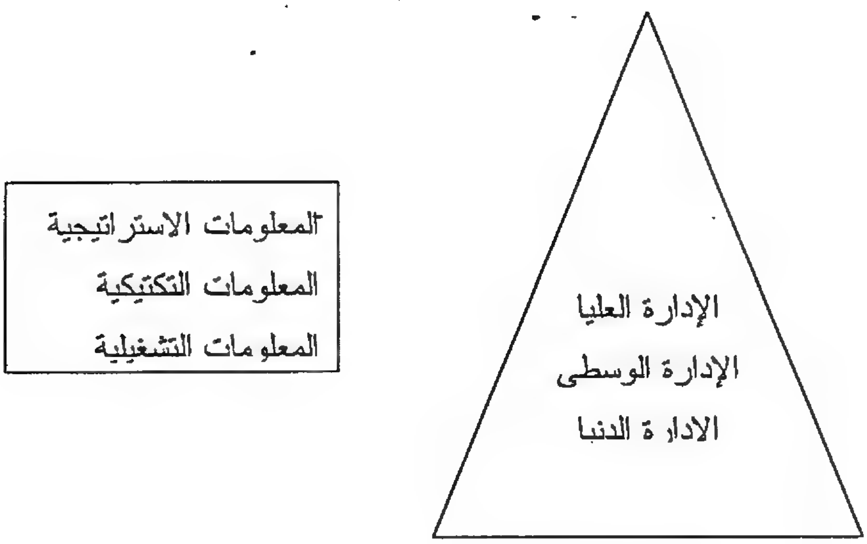
وبذلك تعتبر المعلومات بمثابة العمود الفقري لكل إدارة لكونها الأساس في اتخاذ القرارات وليس من السهل الحصول على المعلومات بدون أنظمة حديثة تساعد في توفير المعلومة المطلوبة بالوقت المناسب والشكل المناسب(العسكر،1982) وإن إنجاز الوظائف الخاصة بالإدارة من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ قرارات تحتاج إلى معلومات.

وفيما يخص العملية الرقابية فإنها تحتاج إلى معلومات عن أساليب الرقابة الصحيحة، ومعلومات عن مؤشرات الإنجاز وتقسيم العمل وعن تحديد الأخطاء والانحرافات وطرق معالجتها (الكيلاني وآخرون،2000)، وإن عملية تبادل المعلومات ضرورية، ولتسهيل هذه العملية يتم الاتصال بشبكات الاتصال(Anderson,2000).

ومن الضروري لأي نظام معلومات إداري أن يقوم بتوفير الأنواع الثلاثة من المعلومات وتقديمها لكل مستوى من المستويات الإدارية حسب الحاجة وبالشكل المناسب، وهي المعلومات الاستراتيجية التي تتعلق بفترة زمنية مستقبلية طويلة نسبياً تحتاجها الإدارة العليا.

والمعلومات التكتيكية التي تتعلق بتنفيذ الأنشطة الوظيفية حيث تحتاجها الإدارة الوسطى، وأخيراً المعلومات التشغيلية والتي تحتاجها الإدارة الدنيا وهي معلومات تتعلق بالأحداث والعمليات اليومية (برهان ورحو،1998).

في حين أن الإدارة العليا لا يهمها إلا المعلومات الملخصة والمختصرة والإدارة الوسطى يهمها ملخص نتائج الأعمال اليومية والنشاطات اليومية للإدارة الدنيا لمقارنتها بالأهداف المطلوبة، في حين أن الإدارة الدنيا تحتاج إلى شرح تفصيلي عن الأداء اليومي وحتى الشهري لمعرفة مدى الالتزام بالأعمال والمهام الموكلة للعاملين(علي،1993) والشكل رقم(3) يوضح الأنواع الثلاثة من المعلومات وتقديمها لكل مستوى من المستويات الإدارية.



شكل رقم(3)

اختلاف محتوى المعلومات باختلاف المستويات الإدارية

*المصدر (الطائي،1988).

3.1.2 مفهوم نظم المعلومات:

يُعد نظام المعلومات أحد الموارد الأساسية للمنظمة وسلاحها الاستراتيجي ويمكن أن تكون الكترونية، وهي النظم المبنية على الحاسب الآلي وتكنولوجيا المعلومات(حيدر،2002)، ولنظام المعلومات دورة حياة يولد وينمو وينضج ويهرم أخيراً ويموت (Angell&Smithson,1991).

وعليه يمكن تعريف نظام المعلومات "هو مجموعة من الأفراد والتجهيزات والإجراءات والبرمجيات وقواعد البيانات تعمل يدوياً أو ميكانيكياً أو آلياً على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم بثها للمستفيد" (الحسنية،1998).

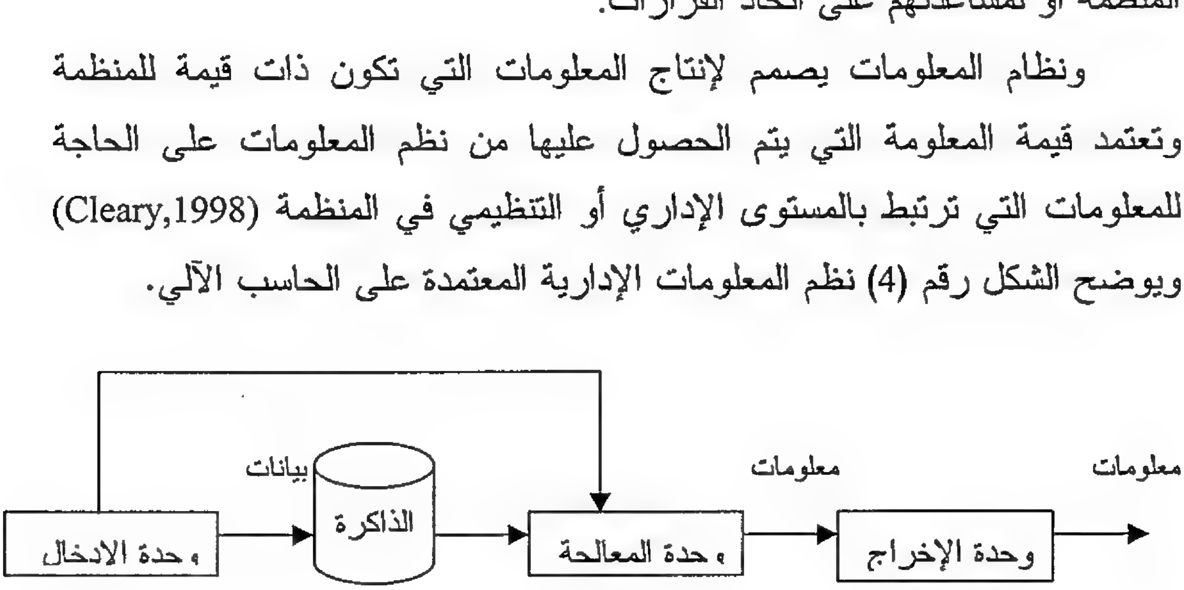
4.1.2 نظم المعلومات الإدارية:-

هي النظم الرسمية وغير الرسمية التي تمدنا بمعلومات سابقة ومحلية وتنبؤية في صورة شفوية أو مكتوبة طبقاً للعمليات الداخلية للمؤسسة والبيئة المحيطة بها، ويدعم المديرين والعاملين والعناصر والبيئة الأساسية بإتاحة المعلومات في إطار الوقت المناسب للمساعدة في اتخاذ القرارات(مكليود،1986).

ويعرفه (Dudeja,2000) بأنه "النظام الذي يجمع البيانات الشاملة وينظمها ويلخصها بشكل مفيد للمدراء ويزودهم بالمعلومات التي يحتاجونها للقيام بأعمالهم".

وعرفه(الحسنية،1998) بأنه "نوع من أنواع أنظمة المعلومات المصممة لتزويد إداري المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاط المنظمة أو لمساعدتهم على اتخاذ القرارات."

ونظام المعلومات يصمم لإنتاج المعلومات التي تكون ذات قيمة للمنظمة وتعتمد قيمة المعلومة التي يتم الحصول عليها من نظم المعلومات على الحاجة للمعلومات التي ترتبط بالمستوى الإداري أو التنظيمي في المنظمة (Cleary,1998) ويوضح الشكل رقم (4) نظم المعلومات الإدارية المعتمدة على الحاسب الآلي.



الشكل رقم (4)

نظام المعلومات الإدارية المحوسب

*المصدر(الصباح، الصباغ، 1995)

تصنيف نظم المعلومات الإدارية:

1. نظم المعلومات اليدوية: يتم فيها تسجيل وتلخيص وتصنيف البيانات باليد في سجلات معدة لذلك (التويرقي،1993) .
2. نظم المعلومات نصف الآلية: تتم عمليات الإدخال والمعالجة والمخرجات يدوياً وآلياً مثل استخدام ماكنة التصوير.
3. نظم المعلومات الآلية: تتم جميع العمليات من إدخال ومعالجة وإخراج باستخدام الحاسبات الألكترونية وشبكات المعلومات(الكيلاني وآخرون،2000).

أنواع نظم المعلومات الإدارية:

تتكون نظم المعلومات الإدارية من ستة أنواع:(Laudon,2000)

1. نظم دعم المديرين (Executive Support Systems):

وتصمم هذه النظم لمساعدة الإدارة في الحصول على المعلومات الضرورية وعدم إغراقها في التفاصيل،لأن الإدارة العليا بحاجة أن يكون لديها صورة عن مجمل الأعمال في وحدات المنظمة وتعمل هذه النظم على تحسين موقف المنظمة التنافسي والتعـرف على المشكلات التي يمكن أن تواجـه المنظمة مستقبلاً (برهان ورحو،1998).

2. نظم دعم القرارات (Decision Support Systems):

وهـي نظم تعمل على تزويد المديرين بالمعلومات (جداول، رسوم، نماذج) وتساعدهم على حل المشكلات حيث تزود المدير بالمعلومات التي يشعر إنه بحاجـة لها عند اتخاذ القرارات، وتوفر معلومات ضرورية لاتخاذ قرارات استراتيجية وهـذا زاد مـن الحاجة لأنظمة دعم القرارات وقد تطـورت لمساعدة الإداريين فـي جميـع المستويات الإدارية (الحسنية،1998).

والهدف من نظم دعم القرار دعم عملية اتخاذ القرار وهي أكثر فاعلية في حالات المخاطرة والاحتمالات عندما يواجه المديرون عدداً كبيراً من الاحتمالات،(Clifton,sutcliffe,1994).

3. نظم التقارير الإدارية(Management Reporting Systems):

تقوم هذه النظم بتقديم المعلومات اللازمة للإدارة لمساعدتها في عملية اتخاذ القرارات (برهان ورحو،1998).

وتخدم نظم المعلومات وظائف التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات وتعتمد على نظم تشغيل العمليات للحصول على بياناتها وتهتم بالأحداث الداخلية بدرجة أكبر من الأحداث الخارجية(حيدر، 2002).

4. نظم أتمتة المكاتب (Office Automation Systems):

وتعرف نظم أتمتة المكاتب بأنها "استخدام إمكانيات الحاسب الآلي في أتمتة الوظائف الكتابية داخل المكاتب"، وقد أولى انخفاض تكاليف الحاسبات الآلية اعتبار تلك النظم بديلاً للأداء اليدوي، وتشمل عادة أتمتة المكاتب على إدارة الوظائف والمكاتبات باستخدام نظم معالجة الكلمات والنصوص التي تعمل على تحسين قدرات العاملين في إدارة المكاتبات والتقارير والوثائق الخاصة(الكردي،2000).

5. نظم معالجة العمليات(Transaction Processing Systems):

يقصد بالعمليات الوقائع والأحداث التي تتم في المنظمة، مثل استلام الفواتير وعمليات البيع والشراء أو تنظيم شيكات، وتمثل العمليات اليومية في المنظمة وفور حدوث هذه العمليات يجب تسجيلها وإدخالها إلى الحاسوب ليتم معالجتها بواسطة نظم معالجة العمليات وتعتبر ضرورية لكونها توفر البيانات الأساسية التي تمثل مدخلات مهمة إلى نظم المعلومات الإدارية الأخرى(برهان ورحو،1998).

6. النظام الخبير (Expert Systems):

هو " نظام معلومات مبني على الحاسب الآلي ويقوم بوضع الحلول للمشكلات المتعلقة بنظام معين".(حيدر،2002).

ويطلق عليها نظم الدعم الذكيةIntelligent Support، وهي شكل متطور للذكاء الاصطناعي الذي يعتمد على قواعد المعرفة والبرمجيات التي تقلد عمليات التفكير عند الانسان الخبير وتزود متخذ القرار بالاستشارة والنصيحة(الحسنية،1998).

5.1.2 نظم المعلومات الإدارية المحوسبة:

بـــدأ استخدام الحاسب الآلي منذ بداية الخمسينات وكانت كبيرة الحجم باهظة الثمـــن، أما في الوقت الحاضر فتقلصت أحجامها، وأصبحت متوفرة لجميع الأفراد ذات ســـرعة ومعالجة وسعة تخزين عالية جداً، ونجد أشكالاً متنوعة من الحاسبات

لكـــنها تعمل بنفس الطريقة وتشترك بمجموعة من الخصائص والمواصفات (بـــرهان ورحو 1998).

ويقصد بنظام المعلومات المحوسب بأنه النظام الذي يستخدم الحاسوب لأداء الأعمال المطلوبة وقد يشمل النظام حاسوباً شخصياً واحداً أو أكثر مختلفة الأحجام، ويشمل هذا النظام المكونات التالية: الأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات، الإجراءات والأفراد (Turban, 1999) .

مكونات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة:-

1. الأجهزة: تشمل جميع المعدات المادية والمواد المستخدمة في معالجة البيانات.
2. الإجـــراءات: توجيهات تشغيلية للأفراد الذين يستخدمون النظام(برهان ورحو، 1998).
3. الأفراد: يمثل الأفراد الجزء الهام في نظم المعلومات الإدارية ويجب التأكد من قبول العاملين لعملية الأتمتة وضرورة مشاركة العاملين في إدخال النظام الجديد.(Kroener&Watson,1990).

كما أن نظام المعلومات ليس بالجديد وإنما حوسبة نظم المعلومات هو الجديد وأن ظهور الحاسوب كبعد جديد في نظام المعلومات امتاز بالدقة والسرعة وكمية البيانات المعالجة.(Dudeja,2000) .

ويلعب الحاسوب وشبكات الاتصال دوراً كبيراً في معالجة البيانات للأسباب التالية:

1. المعالجة الحاسوبية أكثر دقة وأقل تكلفة من الأفراد.
2. الرسائل الألكترونية أسرع وأرخص من الرسائل الورقية .
3. الملفات الألكترونية أكثر سهولة للوصول للبيانات وأقل كلفة من الورق.

وهناك أسباب أساسية لإدارة المعلومات بشكل الكتروني:

1. سرعة الوصول والبحث عن المعلومات بسرعة كبيرة.
2. سهولة التحرير: حيث يستطيع المستخدم تغيير المعلومات بسرعة كذلك الإضافة والحذف.

د-القلم الضوئي Light Pen.

هـ-الماسحة Scanner.

و-أجهزة الإدخال الصوتيةVoice Input Devices .

2. وحدة المعالجة المركزية (Central Processing Unit(CPU:

تعتبر هذه الوحدة بالنسبة للحاسوب مهمة ولا تختلف عن أهمية الدماغ بالنسبة للانسان إذ تتم فيها معالجة جميع البيانات الداخلة لتوليد المخرجات المطلوبة وإيصال البيانات من وسائل الإدخال إلى وحدة المعالجة المركزية (وحدة الذاكرة الرئيسية) وإخراج المعلومات فيها إلى وحدة الإخراج، وإجراء العمليات الحسابية والمقارنة والمنطق تتم في وحدة الحساب والمنطق(الطائي،2002).

تتكون وحدة المعالجة المركزية من ثلاثة أجزاء:

أ- وحدة الحساب والمنطق (Arithmetic & Logic Unit(ALU:

تستخدم وحدة الحساب والمنطق في أداء جميع العمليات الحسابية والمنطقية وتشتمل على عمليات الضرب والجمع والطرح والقسمة والاس(الكردي،2000).

ب- وحدة التحكم (Control Unit(CU:

تؤدي وحدة التحكم وظيفة القيادة، فهي تستقبل التعليمات من الذاكرة وتفسرها وتوجه وحدة الحساب والمنطق والوحدات الأخرى لتنفيذها(برهان ورحو،1998).

ج- وحدة الذاكرة الرئيسية Main Memory Unit:

تشتمل وتعمل على حفظ البيانات وبرنامج التشغيل والبرامج قيد التنفيذ وهي تمثل أرشيف وحدة المعالجة ويطلق عليها أسماء مثل الذاكرة الأولية أو الذاكرة الداخلية أو الذاكرة الثانوية أو الخارجية وتمتاز بقابلية وصول أسرع للبيانات لكنها غالية الثمن(الحسنية،1998).

3. وحدة الذاكرة الثانوية Secondary Memory Devices:

تشمل الأقراص الممغنطة والأقراص الليزرية والشريط الممغنط.

4. وحدات الإخراجOutPut Devices :

لكـــنها تعمل بنفس الطريقة وتشترك بمجموعة من الخصائص والمواصفات (بــرهان ورحو1998).

ويقصد بنظام المعلومات المحوسب بأنه النظام الذي يستخدم الحاسوب لأداء الأعمال المطلوبة وقد يشمل النظام حاسوباً شخصياً واحداً أو أكثر مختلفة الأحجام، ويشمل هذا النظام المكونات التالية: الأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات، الإجراءات والأفراد (Turban, 1999) .

مكونات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة:-

1. الأجهزة: تشمل جميع المعدات المادية والمواد المستخدمة في معالجة البيانات.
2. الإجــراءات: توجيهات تشغيلية للأفراد الذين يستخدمون النظام(برهان ورحو، 1998).
3. الأفراد: يمثل الأفراد الجزء الهام في نظم المعلومات الإدارية ويجب التأكد من قبول العاملين لعملية الأتمتة وضرورة مشاركة العاملين في إدخال النظام الجديد.(Kroener&Watson,1990).

كما أن نظام المعلومات ليس بالجديد وإنما حوسبة نظم المعلومات هو الجديد وأن ظهور الحاسوب كبعد جديد في نظام المعلومات امتاز بالدقة والسرعة وكمية البيانات المعالجة.(Dudeja,2000) .

ويلعب الحاسوب وشبكات الاتصال دوراً كبيراً في معالجة البيانات للأسباب التالية:

1. المعالجة الحاسوبية أكثر دقة وأقل تكلفة من الأفراد.
2. الرسائل الألكترونية أسرع وأرخص من الرسائل الورقية .
3. الملفات الألكترونية أكثر سهولة للوصول للبيانات وأقل كلفة من الورق.

وهناك أسباب أساسية لإدارة المعلومات بشكل الكتروني:

1. سرعة الوصول والبحث عن المعلومات بسرعة كبيرة.
2. سهولة التحرير: حيث يستطيع المستخدم تغيير المعلومات بسرعة كذلك الإضافة والحذف.

3. سهولة التخزين: حيث يستطيع المستخدم نسخ وتخزين المعلومات بسهولة وبشكل فوري.(Wilson,2000) .

كما دخل الحاسب الآلي معظم المجالات ومن الصعب القيام بكثير من النشاطات بدون الاعتماد على أجهزة الحاسوب، فجميع حجوزات الطيران ومعاملات البنوك والأعمال الحكومية تعتمد على الحاسب الآلي بأحجامه المختلفة. (Richard&Walton,1990).

6.1.2 مفهوم الحاسب الآلي:-

ويعرف (جمعة،1986) الحاسب الآلي بأنه "جهاز الكتروني له المقدرة على قبول البيانات والاحتفاظ بها داخلياً ويقوم بتشغيلها طبقاً لمجموعة من القواعد (يطلق عليها البرامج) وإجراء العمليات الحسابية والإحصائية والمنطقية وعمل التقارير والنتائج التي توصل إليها".

ويعرفه (التويرقي،1993) بأنه وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه وسيلة تستلم البيانات كمدخلات وتجهيزها في صورة معلومات كمخرجات وهو كذلك مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها ثم إنجاز العمليات الحسابية والمقارنات المنطقية عليها بسرعة ودقة فائقتين وإخراجها كمعلومات.

وحدات الحاسب الآلي:

يتكون الحاسوب من مجموعة من الأجهزة المستقلة والمترابطة معاً تؤدي كل منها وظيفة محددة ويطلق عليها Hardware وتعمل هذه الأجهزة أو الوحدات بأسلوب متناسق من خلال البرمجياتSoftware حيث تكون الأجهزة والبرمجيات معاً بما يسمى نظام الحاسوبComputer System (الحسنية،1998).

1. وحدات الإدخال Input Devices وتتكون من:

أ- لوحة المفاتيح Keyboard.

ب- الفأرةMouse.

ج-الشاشة الحساسة للمسTouch Screen.

د-القلم الضوئي Light Pen.

هـ-الماسحة Scanner.

و-أجهزة الإدخال الصوتيةVoice Input Devices .

2. وحدة المعالجة المركزية Central Processing Unit(CPU):

تعتبر هذه الوحدة بالنسبة للحاسوب مهمة ولا تختلف عن أهمية الدماغ بالنسبة للانسان إذ تتم فيها معالجة جميع البيانات الداخلة لتوليد المخرجات المطلوبة وإيصال البيانات من وسائل الإدخال إلى وحدة المعالجة المركزية (وحدة الذاكرة الرئيسية) وإخراج المعلومات فيها إلى وحدة الإخراج، وإجراء العمليات الحسابية والمقارنة والمنطق تتم في وحدة الحساب والمنطق(الطائي،2002).

تتكون وحدة المعالجة المركزية من ثلاثة أجزاء:

أ- وحدة الحساب والمنطق Arithmetic & Logic Unit(ALU):

تستخدم وحدة الحساب والمنطق في أداء جميع العمليات الحسابية والمنطقية وتشتمل على عمليات الضرب والجمع والطرح والقسمة والاس(الكردي،2000).

ب- وحدة التحكم Control Unit(CU):

تؤدي وحدة التحكم وظيفة القيادة، فهي تستقبل التعليمات من الذاكرة وتفسرها وتوجه وحدة الحساب والمنطق والوحدات الأخرى لتنفيذها(برهان ورحو،1998).

ج- وحدة الذاكرة الرئيسية Main Memory Unit:

تشتمل وتعمل على حفظ البيانات وبرنامج التشغيل والبرامج قيد التنفيذ وهي تمثل أرشيف وحدة المعالجة ويطلق عليها أسماء مثل الذاكرة الأولية أو الذاكرة الداخلية أو الذاكرة الثانوية أو الخارجية وتمتاز بقابلية وصول أسرع للبيانات لكنها غالية الثمن(الحسنية،1998).

3. وحدة الذاكرة الثانوية Secondary Memory Devices:

تشمل الأقراص الممغنطة والأقراص الليزرية والشريط الممغنط.

4. وحدات الإخراجOutPut Devices :

تؤدي هذه الوحدات مهمة إيصال الحاسوب بالوسط الخارجي، ونقل النتائج المتولدة من عمليات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية (الذاكرة الرئيسية)إلى الجهات المستفيدة بصفة يمكن الاستفادة منها وفهمها(الطائي، 2002).

وتشمل وحدات الإخراج الوسائل التالية:

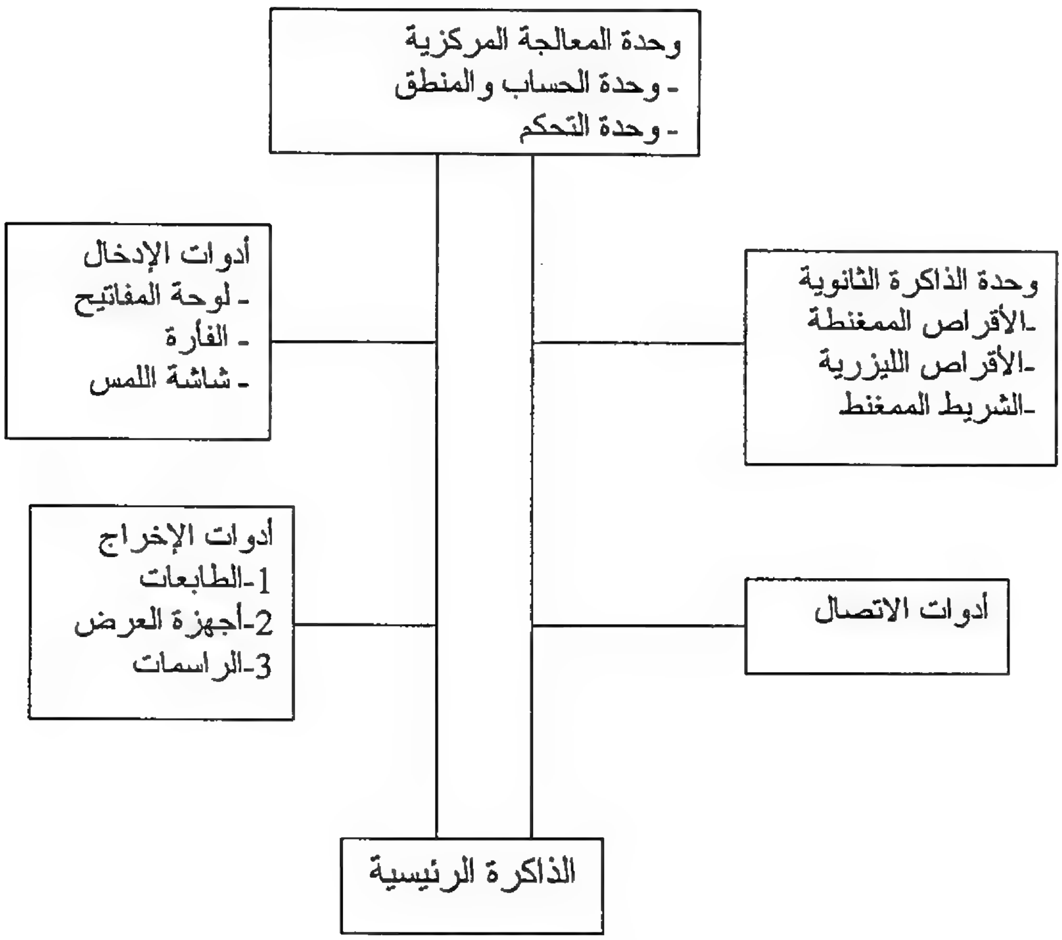
أ-الطابعات.

ب-النهايات الطرفية

ج-الراسمات

د-الأسطوانات الممغنطة.

ويوضح الشكل رقم(5) وحدات الحاسب الآلي.



الشكل رقم (5)

نظام الحاسب الآلي

*المصدر(Laudon,2000)

البرمجيات Software:

هو اصطلاح عربي يطلق على جميع أنواع البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب وتنظيم عمل وحداته كذلك تطلق على البرامج الخاصة باستخدامات وتطبيقات المستفيد(الحسنية،1998).

ويتعامل المستخدمون مع الحاسوب من خلال مجموعة من البرمجيات تصنف إلى فئتين هما:

1.برمجيات النظم: ووظيفتها تشغيل الحاسوب وإدارة موارده بشكل عام.

2.البرمجيات التطبيقية: تستخدم لإنجاز معظم الوظائف الإدارية كإعداد الرواتب ورقابـــة المخزون وتحليل المبيعات (برهان ورحو،1998)، وبرامج دعم القرارات وبرامج التطبيقات العلمية والأنظمة الخبيرة(الحسنية،1998).

وتتألف برمجيات النظـــم مـــــن ثلاث مجموعات هي نظم التشغيل Operating Systems والبرامج الخدمية Utilities والمترجمات Compilers .

1- نظام التشغيل Operating System:

هو مجموعة كبيرة معقدة من البرامج التي يتواجد بعضها في الذاكرة بشكل دائم أثناء عمل الحاسب ليراقب كل ما يقوم به من عمليات، ويسمى هذا الجزء البرنامج المشرف(Supervisors) أو المراقب برنامج التحكم فلا بد من وجود هذا النظام في الحاسب ليتم من خلاله التعامل بين الانسان والآلة(برهان ورحو1998)

2.البرامج الخدمية Utility Programs:

هي برامج نظم تشغيل تؤدي خدمات عديدة للمستفيد مثل ترتيب الملفات ودمجها وطباعة البيانات من الأقراص وتعمل أيضاً على اكتشاف الأخطاء وتصحيحها خاصة أثناء تطوير البرامج (الحسنية،1998).

3.المترجمات Translators :

يقوم الحاسوب بتنفيذ التعليمات الموجودة في الذاكرة التي تكون بلغة الآلة المكونـــة من الرموز الثنائية فقط، ويقوم برنامج المترجم بتحويل العبارات المكـــتوبة بلغـــات الـــبرمجة إلى لغة الآلة التي يفهمها الحاسوب وهناك أســـلوبان لـــترجمة الـــبرامج المكـــتوبة بلغة البرمجة حيث يقوم المترجم المســـمى المصنف(Compiler) بترجمة البرنامج المصدر بأكمله إلى لغة الآلـــة، والأســـلوب الثاني يسمى المترجم(Interpreter) ويقوم بترجمة كل التعليمات في البرنامج المصدر وتنفيذها بمفردها.(برهان ورحو،1998).

2.2 الرقابة الإدارية:-

1.2.2 مفهوم الرقابة الإدارية:

ويعرفها (العلاونه وآخرون1999) بأنها "عملية مراقبة النشاطات للتأكد من أنه يتم إنجازها كما خطط لها، وتصحيح الانحرافات الناتجة عن هذه العملية".

وتعرف بأنها "الوظيفة التي تُعنى بالتأكد من أن كل شئ في المنظمة يسير وفق ما خطط له أو هي الوظيفة التي تُعنى بتنظيم وتوجيه الجهود الخاصة بالعمل وفق الخطة الموضوعة من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوبة" (الزعبي، 1995).

ويعرفها(المجذوب،2002) "عملية التحقق من مدى إنجاز الأهداف المبتغاه والكشف عن معوقات تحقيقها والعمل على تذليلها في أقصر وقت ممكن".

ويعرفها(النعيمي،1997) بأنها" هي التحقق من مدى إنجاز الأهداف المرسومة والكشف عن الانحرافات وتصحيحها".

ويعرفها(Boone&Kurtz,1992) بأنها عملية تحقيق أهداف المنظمة والتأكد من الاستخدام الكفؤ للمصادر بواسطة تأسيس معايير للأداء ومقارنة الأداء الحقيقي بالمعايير وتصحيح الانحرافات.

.2.2.2 أهمية الرقابة الإدارية:

تكمـــن أهمية الرقابة كونها إحدى وظائف الإدارة الأساسية وبواسطتها يمكن الـــتحقق من مدى تحقيق الأهداف المرسومة فهي وظيفة مراجعة لإصلاح الأخطاء الموجـــودة في التنظيم، كما إنهـــا وظيفـــة إدارية مطلوبة في جميع المستويات (بن حبتور،2000).

وتعتبر الرقابة المحصلة النهائية لأنشطة المنظمة حيث ترتبط الرقابة ارتباطاً وثـــيقاً بوظيفـــة التخطيط، كما تتأثر الرقابة الفعالة بمدى وجود توجيه سليم للعاملين ووجـــود هـــيكل تنظيمي يبيـــن أوجه المسؤولية المختلفة للمديرين وتظهر أهميتها بســـبب أن هـــنـــاك فجـــوة زمنـــية بين تحديد الأهداف والخطط وبين تنفيذها، وإن الـــنظـــام الرقابي الفعال يحقق المواءمة بين أهداف الأفراد وأهداف المنظمة(الصحن

وآخـــرون،2002)، ولا تقتصـــر الرقابة على متابعة التنفيذ وتشخيص الانحرافات بل تكتشف صحة التخطيط من سياسات وإجراءات وقدرتها للوصول إلى الأهداف فهي وسيلة للتعرف على مدى انطباق الأهداف في الخطة وأن الإدارة العليا تضع الخطط وتمتلك السلطة لوضع أهدافها، وتمارس الرقابة على تنفيذ الخطط للتعرف على مدى التنفـــيذ واتجاهـــات الانحـــرافات وأن الرقابة الجيدة ليست رقابة بعد التنفيذ بل هي ملازمـــة للتنفـــيذ لتمـــنع الانحرافات، فهي تمتد للمستقبل مثل التخطيط والتنبؤ على ضوء الدراسة والتحليل بالأخطاء والانحرافات المحتمل حدوثها واتخاذ ما أمكن لمنع حدوثها (زويلف، القطامين، 1995).

وتستخدم الرقابة الإدارية لتحقيق الفوائد التالية:(الزعبي، 1995).

1. ضمان استمرارية أداء الأفراد.
2. الحد من السرقات والاختلاسات.
3. ضمان استمرارية السلعة.
4. رقابة تنفيذ السلطات والمسؤوليات الممنوحة.
5. إنتاج المستويات والكميات المحددة ورقابة المخزون.
6. قياس مستوى الأداء الفعلي.
7. توجيه الأداء من خلال الإشراف المباشر.
8. التأكد من تحقيق المنظمة لأهدافها العامة.

ويتضح بأن العلاقة بين الرقابة بمعناه الواسع والمعلومات علاقة تكاملية يجب أن تعطى اهتماماً خاصاً(الفرحان والطراونه، 1996).

وتكمن أيضاً أهميـــة الرقابة في مساعدة المدراء على الإشراف بفاعلية على الخطـــط الموضوعة حيث تعتبر الرقابة أكثر نفوذاً من التخطيط فهي عملية تأكد من أن النشاطات الحقيقية تتوافق مـــع النشاطات المخطط لهـــا(Stoner&Others,1995)

وتعتبر الرقابة وظيفة حرجة للإدارة وتعتبر المحصلة النهائية للعملية الإدارية وتكون موجه للمستقبل لتحقيق الأهداف(Merechant,1998) .

وأخيراً فان الهدف من العملية الرقابية إيجابي وليست عائقاً وإنما هي ضرورة إدارية.(Bateman&Zeithamal,1990).

3.2.2 الرقابة والمعلومات:

تعتمد العملية الإدارية ومنها الرقابة على وجود نظام جيد للمعلومات الإدارية، فيجب توفر معلومات مناسبة للمديرين تمكنهم من التخطيط والرقابة على الأنشطة المختلفة وينظر إلى المعلومات الإدارية كمورد يضاف إلى الموارد الأخرى، وتعتبر من العوامل الحرجة في تحديد نجاحها ومن ثم ينبغي استخدامها في المكان المناسب والوقت المناسب(الصحن وآخرون،2002)، وأن إنجاز وظيفة الرقابة يحتاج إلى معلومات، وأهم هذه المعلومات عن الأسواق وحجم المبيعات ومعلومات عن الأمور المالية ويمكن تحديد المعلومات بشكل أدق وهي معلومات عن أساليب الرقابة الصحية ومعلومات عن مؤشرات تقييم العمل ومعلومات عن الأخطاء والانحرافات وطرق معالجتها (الكيلاني وآخرون،2000).

كمـــا تعتـــبر المعلومـــات عامل حرج في عملية الرقابة وتستخدم في اتخاذ القرارات، خاصة عندما تكون دقيقة وفي الوقت المناسب(Terry&Franklin,2003) .

ويتضح من ذلك أن المعلومات مهمة في إنجاز كل وظيفة من الوظائف الإدارية (الطائي،2002).

4.2.2 خطوات العملية الرقابية:

تتضمن العملية الرقابية ثلاث خطوات أساسية:-

1. تحديد معايير الأداء Determinig Performance Measurement :

مـــن المعـــروف أن الخطة هي الأساس لاشتقاق أي نظام للرقابة، فهي أول خطـــوة فـــي العملية الرقابية، وتعتبر المعايير بمثابة نقاط يتم اختيارها لتدل علـــى إنجـــاز البرنامج أو الخطة بحيث أن قياس الأداء عن طريقها له دلائل محـــددة عن مدى الرقي من الأداء ويمكن أنّ تكون المعايير بشكل مادي مثل كمـيات الإنـــتاج، ساعات العمل، عدد الوحدات، أو تكون بشكل إجمالي مثل

حجم الأرباح وحجم المبيعات أو تستخدم معايير غير كمية مثل رضا العاملين وتختلف معايير الأداء باختلاف المستويات الإدارية سواء على مستوى المنظمة ككل أو على مستوى الإدارة أو على مستوى الأقسام أو على مستوى الأفراد العاملين داخل المنظمة(الصحن وآخرون،2002).

2. قياس الأداء (المعايير) Measuring Performance:

تعتبر الخطوة الثانية في عملية الرقابة فعلى سبيل المثال يستطيع المدراء قياس الوحدات المنتجة، حجم المبيعات من خلال بيانات الأداء عن طريق ثلاث مصادر وهي التقارير المكتوبة، التقارير الشفوية والملاحظة الشخصية (Bateman&Zeithaml,1990).

وهناك طرق أخرى مثل العينات والفحوصات بالتفتيش (العلاونه وآخرون، 1999).

3.تصحيح الانحرافات لاتخاذ الإجراءات التصحيحية الفعلية اللازمة TakingCorrective Action If Needed:

لا تكتمل العملية الرقابية بدون اتخاذ إجراءات تصحيحية للانحرافات، وبمقارنة الأداء الفعلي بالمخطط يمكن رصد الانحرافات وبالتالي محاولة تصحيحها، ويمكن أن تكون الانحرافات سلبية أي عدم القدرة على الوصول إلى المعايير الموضوعة وبالتالي تصحيح المعيب أو أن تكون إيجابية، فقد يكون الأداء أعلى من المخطط (الصحن وآخرون، 2002).

ويتم في هذه المرحلة تحليل المعلومات المتعلقة بالانحراف واختيار الطريقة للتصحيح إذا كان سلبياً أما إذا كان إيجابياً فيجب البحث عن ظروفه ومسبباته ويلزم أيضاً القيام باتخاذ القرار المناسب لدفع المكافآت بما يتلاءم مع نظام الحوافز في المنظمة(الزعبي،1995).

ويشير أيضاً(Massia&Douglas,1992) إلى أربع خطوات للرقابة الناجحة وهي:

1.وضع الهدف.

2.قياس الأداء.

3. مقارنة الهدف بالنتائج الحقيقية.

4. تصحيح الانحرافات إذا كان ضرورياً.

5.2.2 أنواع الرقابة الإدارية:-

أنواع الرقابة الإدارية من حيث السلطة:

1. الرقابة السياسية: تمارسها السلطة التشريعية في الرقابة على أعمال الإدارة بطرق متعددة سواء بالمساءلة أو الاستجواب أو تشكيل اللجان أو بحث العرائض التي تقدم إليها (طلبه،1999).
2. الرقابة القضائية: هي الرقابة التي تمارسها المحاكم على أعمال الإدارة العامة بهدف حماية حقوق وحريات الأفراد من تعسف الإدارة.(المجذوب،2002).
3. الرقابة الإدارية: تستخدم الرقابة الإدارية في كلا القطاعين العام والخاص، فسجلات الدوام والتقارير الدورية والجولات والأساليب الكمية كالموازنات جميعها تستخدم في كلا القطاعين(الزعبي،1995).

ويقصد بها رقابة الإدارة على نفسها(الرقابة الذاتية) وتستطيع الإدارة بواسطتها التأكد من أن الأهداف قد تحققت في الوقت المحدد.

أنواع الرقابة الإدارية حسب المراحل:

1. الرقابة الوقائية:

يحاول هذا النوع من الرقابة توقع الأخطاء والانحرافات عن المعيار قبل وقوعها أي اكتشاف الأخطاء قبل وقوعها (العلاونه وآخرون ،1999).
وتستخدم قبل بدء العمليات التشغيلية وتعمل على تقليل الأخطاء والحاجة إلى الأعمال التصحيحية (Boone&Kurtz,1992).

2. الرقابة المتزامنة:

وتقوم بتصحيح الانحرافات عن المعايير في نفس وقت التنفيذ أو في وقت لاحق بفترة قصيرة وتتميز بتحديد المشاكل وتحجيمها قبل أن تتفاقم وتسبب خسائر كبـــيرة (الصحن وآخرون،2002).

3. الرقابة العلاجية:

وتعـــــــرف بالرقابة السلبية والمقصود بهـــا الانتظار لحين وقـــــــوع الخطـأ والانحراف ومن ثم القيام بمهمة الرقابـــة لغرض اكتشافه واكتشاف أسبابه(الزعبي،1995).

أنواع الرقابة الإدارية حسب الاستمرارية:

1. الرقابة المفاجئة: وذلك باستخدام الجولات التفتيشية المفاجئة.
2. الرقابة المستمرة: يقصد بها الإشراف المستمر والمتابعة لعملية التنفيذ وذلك من قبل الرؤساء المباشرين مثل استخدام سجلات الدوام اليومية لمراقبة الانضباط في العمل.
3. الرقابة الدورية: أي الإشراف الدوري على الأعمال من خلال استخدام التقارير الدورية الأسبوعية، الشهرية واليومية واستخدام الجولات الميدانية الدورية (الزعبي،1995).

أنواع الرقابة الإدارية حسب النشاطات:

1. الرقابة على الأعمال الإدارية Administrative Control:أي مراقبة كل أوجه النشاطات التي تقوم بها المنظمة.
2. الرقابة المحاسبية والمالية Accounting & Financial Control:على الجهاز التنفيذي وتنصب على أعمال الإدارة المالية المتعلقة بصرف وتحصيل الأموال العامة.
3. الرقابة الفنية Technical Control: وتنصب على الأعمال الفنية التي يمارسها الفنيون في المجالات المهنية والحرفية.
4. الرقابة على النشاط الروتيني Routine Control: من خلال طرق وأساليب العمل.
5. الرقابة الاقتصادية على المشروعات العامة: وتتم أثناء عملية التنفيذ وهي رقابة إيجابية وليست سلبية مثل التقارير الدورية الشهرية وأسلوب بيرت وأسلوب المسار الحرج (ياغي، 1987).

أنواع الرقابة الإدارية من حيث المصدر:

1. الرقابة الداخلية:

وهـــي الـــرقابة التي تمارسها المنظمة على نشاطاتها وتتم الرقابة من خلال الــتدرج الرئاســـي وذلك من خلال التقارير التي ترفع للقائد الإداري، وقـــد يستعين القائـــد بجهاز متخصص للرقابة ولمتابعة سير الأعمال في الوحدات (أبو مصطفى، 2001).

ويصنف (ياغي،1987) أنواع الرقابة الداخلية كما يلي:

أ-الـــرقابة الرئاســـية مثل سلطة التعيين، الترقية، النقل وتوقيع الجزاءات التأديبية.

ب- الـــرقابة علـــى الأشـــخاص مـــثل سلطة التنظيم، التأديب، إصدار التعليمات.

ج-الرقابة على الأعمال مثل التفتيش الدوري والمفاجئ والتقارير الإدارية وفحص الشكاوي.

د-الـــرقابة الوصـــائية:- حـــق الســـلطة المركزية في تصديق القرارات اللامركزية مثال على ذلك البلديات والمؤسسات العامة.

هـــ- الرقابة المتخصصة مثل ديوان المحاسبة، وزارة المالية وديوان الخدمة المدنية.

2. الرقابة الخارجية: تمارسها أجهزة خارجية مستقلة مثل رقابة السلطة المركزية على وحدات الإدارة اللامركزية، وتسمى بالوصاية الإدارية وتنصب رقابة الأجهزة الإدارية على مشروعية القرارات الإدارية في النواحي الإجرائية والمالية والفنيـــة (بن حبتور،2000).

ويصنف (ياغي،1987) أنواع الرقابة الخارجية كما يلي:

أ- الرقابة التشريعية

ب-الرقابة القضائية

ج- الرقابة التشغيلية

د- الرقابة المحاسبية والمالية.

6.2.2 أساليب وأدوات الرقابة الإداريةControl Methods Techniques :

1. أساليب الرقابة الوصفية ومن هذه الأساليب:

أ-سجلات وبطاقات الدوام: مثل التوقيع على ورقة الدوام عند القدوم والمغادرة.

ب-سجلات الزمن: لمراقبة التشغيل للآلة مثل بدء التشغيل ووقت الانتهاء.

ج- خريطة جانت: للرقابة على الموارد والموظفين والعمال من خلال مقارنة الزمن الفعلي مع الزمن المتوقع للإنجاز.

د-التحليل المخبري: وتستخدم لأغراض الرقابة على جودة السلع.

هـ-الرسومات البيانية: وذلك للمقارنة بين المعيار والمستوى الفعلي للإنجـــاز (الزعبي1995).

2. الأســاليب الكمية (الرقابة المالية): هناك عدة وسائل تستخدم في الرقابة على الأداء المالـــي فـــي المنظمة ومن أهمها الموازنات التقديرية والنسب المالية ونقطة التعادل.(علاونه،1999).

3. الأساليب الميدانية: مثل الجولات الميدانية التي يقوم بها المراقب على ورشات العمل بشكل دوري أو مفاجئ سواء للرقابة على نشاط محدد أو الرقابة على جميع أنشطة المنظمة (الزعبي،1995).

4. الـــتقارير: هي من الوسائل المستخدمة لأنها تعطي صورة حقيقية عن كيفية إنجـــاز الأعمـــال، ومـــدى كفاءة هذا الإنجاز، ودرجة التماثل أو التباين بين التنفـــيذ وبين الخطط التي كانت موضوعة، وقد تكون التقارير دورية أو بعد الانتهاء من إنجاز العمـــــل (أبو مصطفى،2001).

ويمكن أن تقسم التقارير الإدارية إلى فئات متعددة:

1. التقارير التنظيمية
2. التقارير التشغيلية

3. التقارير الإحصائية
4. التقارير المالية
5. التقارير الاستشارية
6. التقارير الدورية
7. التقارير الخاصة أو الطارئة (النعيمي،1997).

7.2.2 خصائص الرقابة الفعالة:

1. المرونة: يجب أن يكون نظام الرقابة مرناً لمواجهة الخطط المتغيرة أو في الظروف غير المتوقعة وتتطلب فهماً مرناً للاعتبارات السلوكية والنفسية التي تؤثر على أداء العاملين، فالرقابة المتشددة تخلق جوّاً من النفور وأزمة ثقة بين القيادة والمرؤوسين مما يدفع المرؤوسين للتنصل من أداء الأعمال خوفاً من الوقوع في الخطأ (المجذوب،2002).
2. الملاءمة: أي أن يكون نظام الرقابة مناسباً لطبيعة العمل واحتياجات الإدارة، فعلى سبيل المثال النظام الذي يصلح لمنظمة كبيرة لا يصلح لمنظمة صغيرة، كذلك تختلف أدوات الرقابة الأساسية لإدارة الشؤون الإدارية والذاتية للعاملين عن تلك التي تكون للإدارة المالية.(طلبه،1999) .
3. الموضوعية: بحيث لا يتدخل العامل الذاتي في الرقابة مثل أن تكون المعايير كمية يمكن قياسها، حيث تؤدي المعايير الكمية إلى شعور العاملين بالطمأنينة وأن تكون واضحة أمام العاملين.
4. الوضوح والبساطة: لأن النظام الرقابي الذي يمتاز بالصعوبة والتعقيد يصبح ضئيل الفاعلية (أبو مصطفى، 2001).
5. السرعة في اكتشاف الأخطاء : حيث تعتبر الرقابة الوقائية من أفضل الأنواع لسرعتها في اكتشاف الأخطاء وكلما كان النظام قادراً على تحقيق الأهداف بأقل وقت وأقل جهد كلما كان فعالاً.

اللغة العربية وآدابها، اللغة الانجليزية وآدابها، العلوم الإدارية، العلوم القانونية، دبلوم التربية العام، وكان التدريس آنذاك في مباني كلية مجتمع الكرك إلى أن انتقل الجناح المدني إلى موقعه الدائم في بداية العام الدراسي(1992-1991).

مركز الحاسوب:

تم إنشاء مركز الحاسوب عام (1993) وذلك لخدمة القطاعين التعليمي والإداري في الجامعة من حيث:

1. توفير أجهزة الحاسوب والشبكة اللازمة لربطها والبرمجيات المختلفة الخاصة بتشغيلها وتوفير خدمة الانترنت لمستخدميها.
2. توفير التدريب في مجالات تكنولوجيا المعلومات لأعضاء الهيئة التدريسية وطلبة الجامعة والباحثين.
3. متابعة التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات لتوفير كل ما هو جديد للجامعة.
4. المشاركة في وضع السياسات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات في الجامعة والتوصية بما يخدم تنفيذها.
5. إنشاء نظم المعلومات وأتمتة العمليتين الإدارية والتعليمية وإنشاء أنظمة دعم اتخاذ القرار.
6. صيانة أجهزة الحاسوب في الجامعة وتوفير الدعم الفني لمستخدميها.
7. بناء الصفحة الألكترونية الخاصة بالجامعة ومتابعة تحديثها.

إنجازات مركز الحاسوب:-

1. تنفيذ مشروع الشبكات حيث تم ربط جميع مرافق الجامعة المختلفة من مكاتب وقاعات تدريس ومختبرات على هذه الشبكة وذلك باستخدام أجهزة حديثة ذات مواصفات عالية.

2. إنشاء شبكة حاسوب فرعية في كلية الزراعة حيث تم ربط جميع مرافق الكلية على هذه الشبكة وتم كذلك ربطها بشبكة الجامعة الرئيسية وتزويدها بخدمة الانترنت.
3. زيادة سرعة الانترنت إلى 4 أضعاف ما كانت عليه حيث تم رفعها من(1-4) Mbps وإنشاء نظام المعلومات الخاص بدائرة اللوازم ونظام المكتبة وأنظمة وحدة الشؤون المالية.
4. التوقيع على اتفاقية مع شركة ميكروسوفت حيث تقوم هذه الشركة بتوفير أحدث برامج التدريب العالمية للطلبة والمجتمع المحلي وتوفير الدعم الفني والاستشارات لإقليم الجنوب ومنطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

الأهداف المستقبلية لمركز الحاسوب:-

1. تنفيذ مشروع خدمات الانترنت حيث سيوفر للطلبة إمكانية التسجيل والسحب والإضافة ومتابعة سجلاتهم عبر الانترنت.
2. بناء Windows2000Domain الخاص بالجامعة وتزويد أعضاء هيئة التدريس والطلبة والموظفين باسم مستخدم وكلمة مرور مما يعطي للمستخدم الحرية في استخدام أي جهاز حاسوب في أي من مرافق الجامعة للدخول على ملفاته الخاصة وتسهيل متابعة القضايا الخاصة بكل منهم.
3. استكمال أنظمة المعلومات للدوائر والوحدات التي لم تتم حوسبتها بعد.
4. تم تغيير الهيكل التنظيمي للمركز بما يتلاءم مع طبيعة العمل الذي يقوم به حيث استحدثت دائرة أمن وحماية المعلومات لتوفير أقصى درجات الحماية لشبكة الجامعة والبرمجيات الخاصة بها.
5. استحداث دائرة التدريب المتقدم وتكون مسؤوليتها الإشراف على برامج التدريب في مجال (IT) لطلبة الجامعة والمجتمع المحلي وتشمل البرامج التدريبية ما يلي:

أ- Cisco Certificates, A++, ICDL

ب- وتم أيضاً توقيع اتفاقية GEM مع شركة ميكروسوفت لتوفير التراخيص اللازمة للبرمجيات التي تستخدمها الجامعة وكذلك توفير أحدث البرامج لتلبية احتياجات الطلبة وإتاحة المجال لهم لاستخدام Library On Line الخاصة بشركة ميكروسوفت.

ج- تطوير البرمجيات الخاصة بالطلبة إلى مستوى متخذي القرار في الجامعة وذلك بإنشاء تقارير وإحصائيات خاصة بذلك .

د- تطبيق برمجيات وحدة الشؤون المالية وربطها مع برمجيات شؤون العاملين في الجامعة.

هـ- تطوير برمجية خاصة بالمكتبة وهي تحت التجربة حالياً.

ثانياً: أنواع نظم المعلومات في جامعة مؤتة:

يتوفر في جامعة مؤتة العديد من الأنظمة التي تهدف إلى تسهيل عملية نقل البيانات وتصنيف البيانات واستخراج التقارير المطلوبة، منها ما يتعلق بالجهاز الإداري أو الأكاديمي أو المتعلق بالطلبة، ومن هذه الأنظمة:

نظام شؤون الطلبة:

ويهدف إلى معالجة معلومات الطلبة في الجامعة بالإضافة إلى الدقة في معالجة البيانات والسرعة في استرجاع هذه المعلومات حيث أن البرنامج يشمل على العديد من العمليات منها:

1. إدخال بطاقة أحوال الطالب: وتشتمل على اسم الطالب، عمره، العنوان وكافة المعلومات المتعلقة بالطالب.
2. ملاحظات الطالب في الجامعة: وتتضمن معلومات عن تأجيل دراسة الطالب، إصدار هوية، الإنذارات الأكاديمية والسلوكية وكل ما يتعلق بالطالب خلال فترة الدراسة في الجامعة.

3. معالجة تشغيل الطلبة: حيث يقوم هذا الجزء من البرنامج في إدخال معلومات عن الطلبة المتقدمين إلى التشغيل، ويتم الترتيب حسب الحاجات الاجتماعية للطالب في ضوء المعلومات التي تم إدخالها في شاشة ملاحظات الطالب.
4. قروض الطلبة: ومنها قروض الجامعة والتعليم العالي، حيث يتم ترتيب الطلبة حسب الحاجات الاجتماعية.
5. البعثات الممنوحة من قبل التعليم العالي: تحويل مصادر إنفاق الطالب من خاصة إلى تعليم عالي.
6. تحويل تخصص الطالب: حيث يقوم بتغيير رقم الطالب حسب التخصص الجديد ونقل جميع المعلومات الوثائقية إلى الرقم الجديد.

النظام المالي والحسابات العامة:

يهدف هذا البرنامج إلى تنظيم الأمور المالية داخل الجامعة من صرف أو نفقات أو إيرادات ويتم ذلك من خلال تخصيص بنود أو شاشات خاصة بكل نفقة أو إيراد مع توزيع هذه النفقات أو الإيرادات حسب الدوائر والكليات، حيث يتم ترصيد جميع الحركات المالية سواء كانت من مصروفات أو إيرادات بشكل يومي أو شهري وفي النهاية يتم استخراج موازنة عامة للجامعة، ويشمل هذا العمليات التالية:

1. صيانة الملفات الرئيسية.
2. الأعمال اليومية.
3. أعمال نهاية اليوم.
4. أعمال نهاية الشهر.
5. أعمال نهاية السنة.
6. أعمال خاصة تتعلق بالأمن .

ويمكن الاستفادة من هذا النظام في مجالات منها:

1. الموازنة والحسابات العامة من خلال:

أ-إعداد الموازنة السنوية المتوقعة للجامعة.

ب- مراقبة الإنفاق من مخصصات الموازنة.

ج-استخراج التقارير المطلوبة عن حركات الصرف والقبض.

د- طباعة الشيكات آلياً.

2. صندوق الادخار من خلال:

أ- متابعة اشتراكات العاملين وحساب مساهمة الجامعة.

ب- مراقبة واحتساب القروض المدفوعة للعاملين.

ج- توزيع الأرباح والفوائد على حقوق المشتركين.

3. صندوق الإسكان من خلال:

أ- متابعة اشتراكات العاملين.

ب- توزيع الفوائد على حقوق المشتركين.

ج- متابعة القروض وحساب الفائدة وفوائد فترة السماح.

د- إعادة الجدولة للقروض التي يتأخر أصحابها بالسداد.

4. الواردات من خلال:

أ- إصدار الإيصالات.

ب- متابعة رسوم سكن الطالبات.

ج- متابعة أعداد الطالبات في كل سكن.

نظام معلومات دائرة اللوازم:

يهدف هذا النظام إلى الرقابة على المخزون ومتابعة أمور الشراء والجرد في المستودعات، وتتم تلبية طلبات الكليات والدوائر من خلال اللوازم وبعدها يتم هذا الطلب، وفي حال توفره في المستودعات سيتم الصرف مباشرة من خلال المستودعات، أما في حالة عدم توفر الطلب يتم تحويل الطلب إلى الشراء وفي هذه المرحلة يدخل مرحلة العطاء ثم الاستلام ثم التخزين والحجز، ويشمل النظام العمليات التالية:

1. المعلومات الأساسية مثل(ترميز المواد، أمين المستودع، مندوب اللوازم).

2. حركات المواد: طلبات مندوب اللوازم، شراء وصرف وترصيد وحجز وإنتاج.
3. إحالات: يتم إحالات طلبات الشراء على المتعهدين حسب عروض الجامعة.
4. استلام الطلبات من الموردين.
5. إدخال المواد إلى االمستودعات.
6. الصرف من المستودع.
7. التوريد
8. الإرجاع
9. الشطب

ومن خلال هذه المعلومات يتم معالجة ما يلي:

1. معلومات العهدة الشخصية وعهدة الدوائر:
   أ- معالجة مستندات الإضافة للعهدة
   ب- معالجة مستندات الشطب من العهدة
   ج- معالجة مستندات التحويل
2. معلومات المستودعات:
   أ- متابعة أرصدة المواد في المستودعات ومراقبة الصرف.
   ب-معالجة مستندات الإدخال.
   ج- معالجة مستندات الإخراج.
   د- معالجة مستندات الشطب من المستودع.
   هـ- معالجة مستندات الإضافة إلى المستودع.
   و- معالجة مستندات الإرجاع.
   ز- طباعة المستندات اللازمة على نماذج خاصة بذلك.
3. معلومات الرقابة:
   أ-معالجة رموز النظام.
   ب-معالجة معلومات المواد الأساسية.

ج- معالجة طلبات اللوازم.

د - معالجة إشعارات الشطب.

هـ- معالجة إشعارات الإضافة.

و- معالجة إشعارات الإرجاع.

4. معلومات المشتريات المحلية:

أ- معالجة معلومات الموردين.

نظام المكتبة:

تم إعداد نظام المكتبة من أجل أن يتوافق مع نظام الحوسبة في الجامعة، والتي تستخدم نظام إدارة نظم المعلومات(MIS) من خلال استخدام قاعدة بيانات شاملة مما تطلب برمجة نظام وحدة المكتبة ليتوافق مع قاعدة البيانات الجديدة ونظام الحوسبة.

والنافذة الرئيسية في نظام المكتبة تشمل العمليات التالية:-

1- الترميز: يتم منح كل شعبة أو قسم في المكتبة رمز معين.

2- المستخدمين.

3- الموردين.

4- العطاءات والمناقصات.

5- التزويد.

6- الإهداء والتبادل.

7- الفهرسة والتصنيف.

8- تجديد الكتب.

9- الإعارة.

نظام الرواتب:-

هذا البرنامج له وظيفة رئيسية وهي مراقبة حركة الرواتب لكل من أعضاء هيئة التدريس والإداريين وتنفيذ الحركات المالية التي تتم على الراتب، ويشتمل على المعلومات التالية:

1. إدخال معلومات.
2. الزيادات السنوية.
3. العلاوات.
4. الاقتطاعات.
5. الاشتراكات في الصناديق.
6. الترفيع.

نظام شؤون العاملين:-

وضع هذا النظام لينظم المعلومات الإدارية التي تتعلق في سير حياة الموظف الوظيفية، حيث يشتمل على العمليات التالية:

1. المعلومات الأساسية عن الموظف.
2. الإجازات السنوية والمرضية.
3. الترفيعات.
4. التأمين الصحي.
5. الضمان الاجتماعي.
6. التأمين على الحياة.
7. التعيينات والاستقالات.

وغيرها من العمليات التي تساعد في الحصول على المعلومات عن الموظف أو تخدم العملية الإدارية.

نظام القبول وتسجيل الطلبة:

يهدف هذا النظام إلى:

1. معالجة طلبات الالتحاق المقدمة للجامعة.
2. إجراء عمليات القبول والتحويل وتخزين ومعالجة بيانات الطلبة المقبولين في الجامعة ومتابعتها.
3. إجراء عمليات التسجيل والانسحاب والإضافة بشكل آلي ومباشر والتي تتطلب معالجة المساقات والقاعات والجدول الدراسي.

4. محاسبة الطلبة مالياً بشكل آلي ومباشر سواء القبول أو التسجيل أو السحب والإضافة، أو رسوم مؤجلة أو رسوم خريجين(مصدقة) وكذلك الغرامات المترتبة على الطالب وترصيد الذمم.
5. معالجة علامات الطلبة وتخزينها واحتساب المعدلات الفصلية والتراكمية ووضع حالة الطالب تحت المراقبة من حيث الفصل من التخصص أو الجامعة أو الوضع على قائمة الشرف والأوائل ..إلخ.
6. توفير عدد من شاشات الاستفسار عن البيانات حسب الصلاحيات في أية لحظة ولمختلف الدوائر.
7. طباعة عدد من القوائم والتقارير والإحصائيات بشكل دوري أو في أي وقت.

ويشمل هذا النظام العمليات التالية:

1. معلومات الطالب.
2. البرنامج الدراسي للطالب.
3. المعدل التراكمي والفصلي للطالب.
4. عدد الساعات التي درسها الطالب وعدد الساعات المتبقية.
5. تخصص الطالب والتخصصات التي يمكن الانتقال لها.
6. طباعة الكشوفات مثل كشف العلامات وعدد الطلبة في كل تخصص.

أما مميزات نظام القبول والتسجيل هي:

1. السرعة في التسجيل والحصول على البيانات.
2. الدقة في البيانات والنتائج.
3. الشمولية في الخدمات.
4. سهولة في الاستخدام والتشغيل.
5. السرية في المعلومات.
6. المحافظة على البيانات لفترات طويلة دون الخوف على تلفها أو ضياعها.
7. المرونة في النظام بحيث يغطي ما يستجد من أمور.
8. توفير في الجهد والمال.

9. ضبط تحصيل الرسوم الجامعية.

10. تزويد كل مدرس بالمعلومات التي يحتاجها (الشعب التي يدرسها، إدخال وتدقيق العلامات.....إلخ) وذلك من خلال الجهاز المتوفر لديه في المكتب دون الحاجة لمراجعة القبول والتسجيل.

الشبكة الداخلية للجامعة:-

تقوم هذه الشبكة على ربط جميع دوائر وكليات الجامعة الداخلية والخارجية بعضها ببعض، ومن ثم ربطها مع مركز الحاسوب في خزائن تجميعية ومن هذه المحطة التجميعية ينطلق كل مستخدم للوصول إلى المطلوب سواء كان مستخدماً البيانات والمعلومات الموجودة على الأجهزة المركزية، أو كان مستخدماً للانترنت.

9.2.2 نظام المعلومات في جامعة البتراء

أولاً: نشأة الجامعة:

تأسست جامعة البتراء عام (1991) وتطورت إلى مؤسسة أكاديمية عصرية متجددة لتدخل القرن الحادي والعشرين مزودة بالقدرات الأكاديمية والعلمية المتميزة، ولتحقيق هذه الأهداف الطموحة تحرص الجامعة دوماً على تطوير برامجها الدراسية المختلفة بكل جوانبها النظرية والعلمية والتدريبية تلبية لطموحات الطلبة في الحصول على دراسة جامعية تواكب أحدث التطورات العلمية والتقنية في العالم.

وتتسم البرامج الدراسية بجامعة البتراء بالتنوع، والاهتمام بالمشاريع البحثية، وكتابة التقارير الدراسية، ويحرص أعضاء الهيئة التدريسية على أن يكون الطالب جزءا من العملية التعليمية وعلى تزويده بالمهارات العلمية الضرورية مع ربط التعليم بالميادين العلمية.

وتقوم الجامعة بتقديم مجموعة متكاملة من الخدمات والتسهيلات الأكاديمية للطلبة في مقدمتها المكتبة التي تحتوي قاعة تكنولوجيا للمعلومات تشمل أجهزة سمعية وبصرية تعليمية ومركز الحاسوب، والمختبرات العلمية ومختبر اللغة الانجليزية، ومختبر الأبحاث بكلية الصيدلة والاستديو الإذاعي والتلفزيوني.

مركز الحاسوب في جامعة البتراء:-

يتكون المركز في الجامعة من ثلاثة أقسام وهي قسم الصيانة، قسم الشبكات والانترنت وقسم البرمجة وتطوير النظم.

ويقوم قسم الصيانة بأعمال الصيانه لجميع أجهزة الحاسوب وملحقاتها في الجامعة، كما يقوم قسم الشبكات والانترنت والبريد الالكتروني في الجامعة بتنفيذ وصيانة خدمات الشبكات والانترنت، أما قسم البرمجة وتطوير النظم فيقع على عاتقه صيانة أنظمة المعلومات المحاسبية والإدارية ونظام القبول والتسجيل في الجامعة وتطويرها ووضع النظم الجديدة بالاعتماد على خبرات وقدرات العاملين في القسم، كما يتولى تطوير جميع المواقع المتعلقة بالجامعة على الشبكة العنقودية (WEB) وتقديم خدماتها لجميع الطلبة والهيئة التدريسية.

ويوفر المركز خدمة الانترنت والبريد الالكتروني لأعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية وطلاب الجامعة، ويقوم المركز بشكل دوري بتحديث الأجهزة الموجودة بمختبرات كليات الجامعة المختلفة حتى تواكب التطورات المتجددة في مجال الحاسوب والبرمجيات.

ويتشارك المركز بالتعاون مع كلية تكنولوجيا المعلومات وإدارة الجامعة في وضع الخطط والاستراتيجيات المتعلقة بتحديث الخدمات المتعلقة بالحاسوب والشبكات أو إضافة خدمات جديدة.

ثانياً: أنواع نظم المعلومات في جامعة البتراء

1. نظام المحاسبة العامة:

ويحتوي هذا النظام على الأنظمة التالية:

أ- الذمم.

ب- المستودعات .

ج-الصناديق.

د-الأصول.

هـ-الرواتب.

وخلال الفترتين(1980-1990) و(1991-2000) توصلت الدراسة إلى أن نظام الرقابة الداخلية في ظل تطور المعالجة الاكترونية يحقق ويوفر ويؤمن إجراءات الرقابة التنظيمية وإجراءات الرقابة على المدخلات وإجراءات الرقابة على معالجة البيانات الالكترونية وتطوير النظم في البنوك التجارية الأردنية، ويوفر أيضا إجراءات الرقابة على المخرجات.

وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها: ضرورة تأهيل الموظفين، وتطوير البنية التحتية لاستيعاب المعلومات ومواكبتها.

أما دراسة (البشابشه،2002) بعنوان"العلاقة بين بعض خصائص المعلومات وفاعلية الرقابة الإدارية كما يراها الأفراد العاملون في الأجهزة الحكومية الأردنية"، وهي دراسة ميدانية هدفت إلى معرفة العلاقة بين خصائص المعلومات وفاعلية القرارات الإدارية في الأجهزة الحكومية الأردنية وتحليلها.

توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين المتغيرات المستقلة لخصائص المعلومات (دقة المعلومات، توقيت المعلومات، شمولية المعلومات، ملاءمة المعلومات، وقابلية المعلومات للقياس) وبين المتغير التابع(فاعلية الرقابة الإدارية).
وأوصى الباحث بضرورة اهتمام أصحاب القرار بخصائص المعلومات الإدارية في الجهاز الحكومي، وتطوير شبكة المعلومات وتحسينها لتلائم طبيعة وأغراض الرقابة، وتأهيل وتدريب الأفراد المتخصصين بنظم المعلومات الإدارية، وأيضاً هناك تأييد كبير لخصائص المعلومات في زيادة فاعلية الرقابة الإدارية.

وفي دراسة (الرعود،1999) بعنوان"أثر نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في القطاع العام في الأردن"، حيث هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر نظم المعلومات المحوسبة على فعالية الرقابة الإدارية، خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين ملاءمة المعلومات في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والرقابة الإدارية، وعلاقة طردية ضعيفة بين الكفاءة الاقتصادية لنظم المعلومات المحوسبة والرقابة الإدارية، وعلاقة طردية متوسطة بين البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات المحوسبة والرقابة الإدارية، وعلاقة

طردية متوسطة بين مواصفات شبكة المعلومات والرقابة الإدارية، وعلاقة طردية متوسطة بين كفاءة العاملين في نظم المعلومات المحوسبة والرقابة الإدارية، وعلى ضوء ذلك أوصت الدراسة بعقد دورات تدريبية للقائمين على نظم المعلومات الإدارية، وتطوير وتحسين شبكات نظم المعلومات والبرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وأن تقوم منظمات القطاع العام بتحديد مستويات الأداء وتطوير نظام متطور للتغذية العكسية من أجل تقييم وقياس الأداء وتحسين فعالية الرقابة.

وفي دراسة أجراها (الأعور،1999) بعنوان"الحاسوب والأداء الوظيفي"، وهي دراسة تطبيقية على جهاز الأمن العام الأردني.

هدفت هذه الدراسة إلى التعُرف على واقع استخدام الحاسوب في جهاز الأمن العام الأردني ومعرفة أثر استخدام الحاسوب على كل من الرقابة والإشراف، واستقرار العمل، ودرجة رضا العاملين، والإبداع والمبادرة عند العاملين، والأداء الوظيفي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إجراء مسح شامل لجميع العاملين على أجهزة الحاسوب في إدارة ترخيص السواقين والمركبات، وإدارة الحاسب الآلي، وإدارة المعلومات الجنائية، وإدارة الإقامة والحدود وعددهم (98) فرداً.

خلصت الدراسة إلى أن استخدام الحاسوب في جهاز الأمن العام الأردني أدى إلى تحسين الأداء الوظيفي من خلال تحسين الرقابة والإشراف واستقرار العمل وتحسين الإبداع والمبادرة عند العاملين.

وقام كل من (الفرحان والطراونه،1996) بإجراء دراسة بعنوان"واقع نظم الرقابة والمعلومات في المؤسسات الأردنية"، وهي دراسة تحليلية مقارنة، هدفت إلى قياس مدى توفر نظم الرقابة والمعلومات في مؤسسات القطاع العام والقطاع الخاص في الأردن ، ومدى مساهمة هذه النظم في تحقيق النتائج المتوقعة منها وبناءً على تحليل البيانات التي تم جمعها من(223)رئيس قسم منهم(108) من القطاع الخاص، و(115) من القطاع العام، وقد بينت نتائج الدراسة انخفاض مستوى توفر نظم الرقابة والمعلومات في القطاع العام وأيضاً انخفاض درجة مساهمتها في تحقيق ما هو

متوقع منها، بعكس الواقع في المؤسسات الخاصة التي تبين اهتمامها بنظم الرقابة والمعلومات بشكل أدى إلى زيادة مساهمتها في تحقيق أهدافها وكذلك بين النظم نفسها.

وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة تطوير قدرات العاملين من خلال التدريب والتقييم الدوري لإنتاجيتهم وتحفيزهم وتوسيع العمل بنظم المعلومات إلى جانب وضع برامج لتبادل الخبرات فيما يتعلق بنظم المعلومات.

وفي دراسة أجراها (الحديثي،1993) بعنوان"تقييم أنظمة الرقابة الداخلية للمؤسسات التي تستخدم الحاسوب"، وهي دراسة ميدانية على المؤسسات المالية والمصرفية في المملكة الأردنية الهاشمية، وأجريت هذه الدراسة لمعرفة مدى تطبيق إجراءات الرقابة الداخلية في البنوك التجارية والمؤسسات المالية في سوق عمان المالي والتي تستخدم الحاسوب في أعمالها، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها أن هناك ضعفاً في تطبيق إجراءات الرقابة التنظيمية والرقابة على أمن الملفات والبيانات والرقابة العامة، وتطبيق عالي لإجراءات الرقابة على المدخلات والمخرجات، وتطبيق متوسط لإجراءات الرقابة على التوثيق والتطوير والرقابة على التشغيل والرقابة التطبيقية.

وفي دراسة أخرى قام بها (عبد الرزاق، 1993) بعنوان"مدى استخدام المعلومات المحاسبية في القرارات الإدارية المتعلقة بوظيفتي التخطيط والرقابة"، وهي دراسة تطبيقية خاصة بالشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية، ونظراً لأهمية المعلومات المحاسبية اهتمت الدراسة بتحديد مدى استخدام المعلومات المحاسبية في القرارات الإدارية المتعلقة بالتخطيط والرقابة.

وبينت نتائج الدراسة إلى أن الإدارة العليا في الشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية تستخدم المعلومات المحاسبية من التقارير والقوائم المالية في اتخاذها للقرارات المتعلقة بالتخطيط، وبلغت نسبة الاستخدام (80%)، أما المعلومات المحاسبية المستمدة من الخطط السابقة للتعرف على الانحرافات واتخاذ القرارات الإدارية المتعلقة بوظيفة الرقابة للحد من هذه الانحرافات فقد بلغت نسبة الاستخدام

(85%) وتبين أيضاً أن هناك استخداماً عالياً للمعلومات المحاسبية من قبل الإدارة العليا في الشركات المساهمة العامة الصناعية في اتخاذها للقرارات الإدارية المتعلقة بوظيفتي التخطيط والرقابة، فقد بلغت نسبة الاستخدام للوظيفتين أعلاه (27,83%).

2.3.2 ب-الدراسات لأجنبية:-

وفي دراسة (Ashill & Jobber,2001) في بريطانيا وهي دراسة استكشافية انصبت حول تحديد الخصائص التي يحتاجها مديرو التسويق التنفيذيون من المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات فعالة والناتجة عن نظام معلومات التسويق في المنظمة ولجمع البيانات اللازمة تم مقابلة (20) مدير تسويق تنفيذي في منشآت من قطاعات مختلفة وبناء على ذلك تم تحديد الخصائص الواجب توفرها في المعلومات والمتمثلة في الحداثة والدقة وارتباطها بالمشكلة المراد اتخاذ القرار بشأنها.

وفي دراسة أجرتها(Regina, 1995) بعنوان"أثر المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات على عملية الإدارة الاستراتيجية" هدفت الدراسة للتعرف على ما إذا كانت عملية اتخاذ القرار في الإدارة الاستراتيجية تختلف بين المنظمات التي لا تستخدم هذه الشبكات والمنظمات التي تستخدم شبكات العمل المحوسبة من خلال عمل المسوحات والمقابلات.

وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود إثبات قطعي بأن عملية اتخاذ القرار في الإدارة الاستراتيجية تختلف بين المنظمات التي تستخدم شبكات العمل المحوسب والتي لا تستخدمها، وأن عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي وعملية تنفيذه في المنظمات عينة الدراسة لم تتضمن أي اختلاف يمكن أن يعزى إلى وجود شبكة العمل المحوسب أو عدمها.

وأعطـــت الدراسة قيمة إضافية لعملية اتخاذ القرار والمعلومات وتكنولوجيا الاتصال التي يجب أن تطور لكي تجاري العمليات المعقدة وغير المتكررة.

وفي دراسة أخرى قام بها (Wilson, 1995) بعنوان "استخدام أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في المنظمات العامة"، وهي دراسة حالة بلدية ريتشموند، حيث اهتم الباحث بصانعي القرار في بلدية ريتشموند ودرس مواقفهم في استخدام

الحاسوب ونظم المعلومات في تلك البلدية وقام بدراسة أثر كل من التعليم والعمر والجنس على نظام المعلومات لدى متخذي القرار من اعتماد الحاسوب في نظام المعلومات.

وبينت نتائج الدراسة أن هناك رغبة لدى متخذي القرار في البلدية باستخدام الحاسوب، وأثبتت الدراسة أن استخدام نظم المعلومات المحوسبة حسَن من أداء متخذي القرارات في البلدية.

وفي دراسة قام بها (Hannah,1994) بعنوان "مقارنة بين طرق البرمجة في تطوير أنظمة الرقابة المتسلسلة في المكتبات"، حيث تعرضت الدراسة لأهمية أنظمة المعلومات في المكتبات واعتبرتها عامل النجاح الحرج لهذه المكتبات وخاصة مع ارتكاز النشاطات الرئيسية للمكتبات من فهرسة ومراجعة وغيرها من الأنشطة على تكنولوجيا المعلومات، حيث اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج المقارن في التعرف على استخدام الطرق البرمجية في المكتبات، وتوصلت الدراسة إلى أهمية أنظمة المعلومات في المكتبات وخاصة في عملية الرقابة المتسلسلة والفهرسة والمراجعة.

وفي دراسة (Stevens & Others,1994) بعنوان "نظم المعلومات المحوسبة وإنتاجية القطاع العام"، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام نظم المعلومات المحوسبة في إنتاجية القطاع العام في إطار أربعين حكومة وولاية في الولايات المتحدة الأمريكية، وتكونت عينة الدراسة من (566) مديراً في كل من مستويات الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية، وتوصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات المحوسبة قد أثرت إيجابياً في كل مما يلي:-

1. عملية اتخاذ القرارات الإدارية.
2. القرارات الخاصة بالموارد البشرية.
3. القرارات الخاصة بالموارد المالية.
4. الكفاءة التنظيمية.

بينما أثرت نظم المعلومات المحوسبة سلبياً في كل من رضا العاملين والمشاركة في اتخاذ القرارات.

وفي دراسة أجراها(Bertrand, 1992) بعنوان "نظام المعلومات لتخطيط ورقابة الإنتاج"، هدفت الدراسة إلى تحقيق التطور المنشود في أنظمة المعلومات المتعلقة بالتخطيط والرقابة من خلال التميز بين نوعين من الرقابة، يتمثل الأول بالرقابة على تدفق السلع في المصنع، والثاني يتمثل بالرقابة على وحدة الإنتاج وهذه المقارنة تعمل على تطوير وحدة أنظمة المعلومات الرقابية المتخصصة بالإنتاج والتي تتداخل معاييرها مع أنظمة المعلومات الرقابية في المصنع، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة الاستخدام الكامل لتكنولوجيا المعلومات كخطوط نقل البيانات وشبكات الاتصال.

وفي دراسة أجراها (Lee, 1990) بعنوان "متطلبات المعلومات لتكامل التخطيط والرقابة الإنتاجية"، هدفت الدراسة إلى بناء نظام متكامل يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتنافسية للمنظمة من خلال إيجاد المعلومات التي تضمن وتحقق عملية التكامل بين عملية التخطيط والرقابة قام الباحث بدراسة أثر بيئة عدم التأكد على عملية التكامل بين التخطيط والرقابة الإنتاجية، وتحديد متطلبات خصائص المعلومات المطلوبة لكل عملية من تخطيط ورقابة وفق المحددات التي تحكم عملية اتخاذ القرار.

وأهم ما توصلت إليه الدراسة ضرورة تصنيف المعلومات والمعارف والتعرف على التداخل بين كل منهما لتحقيق التكامل بين عملية التخطيط والرقابة.

وفـــي دراسة قام بها(Leesungoul,1990) بعنوان " الإدارة الفعالة لأنظمة المعلومات في منظمات الأعمال الصغيرة"، وهدفت الدراسة إلى التأكيد على العوامل المؤثرة في نجاح تنفيذ أنظمة المعلومات في الأعمال الصغيرة.

وحاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:-

1. ما عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات في الأعمال الصغيرة؟
2. هل أهمية عوامل النجاح الحرجة تتغيربشكل مستمر؟

3. هل على الأعمال الصغيرة أن تستخدم أنظمة معلومات مختلفة واستراتيجية مختلفة؟

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية من خلال توزيع الإستبانات:-

1. أن استخدام أنظمة المعلومات وخصائص الإدارة في الأعمال الصغيرة لا تتأثر بطبيعة العمل، ولكنها تأثر بمراحل تطوير نظام المعلومات
2. وجود اختلاف في عوامل النجاح الحرجة في الأعمال الصغيرة ويعود هذا لاختلاف مراحل تطور أنظمة المعلومات التي تستخدمها.

وهذه النتائج مؤشر على ضرورة أن يهتم المدراء بالاستراتيجيات المختلفة والخطط الإدارية لأنظمة المعلومات وفق نوع نظام المعلومات الموجودة في مؤسساتهم.

4.2 ثالثاً: أسئلة وفرضيات الدراسة:-

أسئلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:-

1. ما الأهمية النسبية لأبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة من وجهة نظر المبحوثين؟
2. ما الأهمية النسبية لخصائص فاعلية الرقابة الإدارية في كل من جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة من وجهة نظر المبحوثين؟
3. ما العلاقة بين جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية وفاعلية الرقابة الإدارية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية من وجهة نظر المبحوثين في

جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة، وانبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:-

أ- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \geq 0.05$) لدقة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

ب- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لملاءمة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

ج-لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) للتوقيت المناسب لمخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

د- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \geq 0.05$) لشمولية مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

الفرضية الثانية:-

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \geq 0.05$) لتصورات المبحوثين الخاصة بجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، مدة الخدمة، الدرجة العلمية، المسمى الوظيفي) في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

الفرضية الثالثة:-

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لتصورات المبحوثين الخاصة بفاعلية الرقابة الإدارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، مدة الخدمة، الدرجة العلمية، المسمى الوظيفي) في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

1.3 منهجية الدراسة:-

طَبق في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المقارن بالاعتماد على الأسلوب المكتبي لتغطية الإطار النظري والدراسات السابقة من هذه الدراسة، والأسلوب الميداني لتغطية الجانب العملي وذلك من خلال إستبانة خاصة تم تطويرها من قبل الباحث لجمع المعلومات وتحليلها بالطرق الإحصائية المناسبة لاختبار صحة الفرضيات والإجابة عن أسئلة الدراسة.

2.3 مجتمع الدراسة:-

تكّون المجتمع الكلي للدراسة من كافة موظفي الإدارة العليا والإدارة الوسطى في كل من جامعتي مؤتة الحكومية وجامعة البتراء الخاصة واللتان تم اختيارهما بطريقة عشوائية، وشمل مجتمع الدراسة العاملين في الإدارات الذين يتعاملون مباشرة مع نظم المعلومات الإدارية ويستخدمونها في عملية الرقابة الإدارية.

وتكون مجتمع الدراسة المستهدف من (321) موظفاً في جامعة مؤتة و(43) موظفاً في جامعة البتراء، وبذلك يكون العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة في الجامعتين(364) موظفاً.

وقد تم توزيع الاستبانات على مجتمع الدراسة في الجامعتين، وأُسترجعت (285) استبانه في جامعة مؤتة من أصل (321) استبانه، وتشكل ما نسبته(89%) تقريباً من مجتمع الدراسة، كما تم استرجاع (40) استبانه من أصل (43) في جامعة البتراء الخاصة، وتشكل ما نسبته (93%) من مجتمع الدراسة.

وقد تم اعتماد أعداد مجتمع الدراسة من دائرة شؤون العاملين في جامعة مؤتة الحكومية ومن قسم الشؤون الإدارية في جامعة البتراء الخاصة.

3.3 أداة الدراسة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة ولغايات اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها، فقد تم تطوير استبانة بما يتلاءم مع متطلبات الدراسة بالاعتماد على العديد من الدراسات السابقة خاصة دراسة البشابشه (2002)، الرعود(1999)، عبد الرزاق(1993)، وأبو رمضان(2000)، مع الأخذ بعين الاعتبار أن المقياس المستخدم في الدراسة يتدرج على النحو التالي، لا أوافق بشدة (1)، لا أوافق(2) ، محايد(3)، أوافق(4) ، أوافق بشدة (5) .

وتكونت الإستبانة من ثلاثة أجزاء فيما يلي توضيح لأجزاء الإستبانة:

1-الجزء الأول: اشتمل على المتغيرات الديمغرافية والتي تمثلت في (الجنس، العمر، مدة الخدمة، الدرجة العلمية، المسمى الوظيفي).

2-الجزء الثاني: تألف من (16) فقرة تقيس جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية كما يلي:

أ- دقة المعلومات وتقيسها الفقرات من (1-4)

ب- ملاءمة المعلومات وتقيسها الفقرات من (5-8)

ج-التوقيت المناسب للمعلومات وتقيسها الفقرات من (9-12)

د- شمولية المعلومات وتقيسها الفقرات من (13-16)

3-الجزء الثالث: تألف من(28) فقرة تقيس فاعلية الرقابة الإدارية موزعة كما يلي:

أ- قدرة النظام على تصحيح الانحرافات وتقيسها الفقرات من (17-20)

ب- موضوعية المعايير الرقابية وتقيسها الفقرات من (21-24)

ج- مهارة القائمين على عملية الرقابة وتقيسها الفقرات من (25-28)

د-اقتصادية النظام الرقابي وتقيسها الفقرات من (29-32)

هـ- سهولة ووضوح النظام الرقابي وتقيسها الفقرات من (33-36)

و- مرونة النظام الرقابي وتقيسها الفقرات من (37-40)

ز-القدرة على تحسين الأداء وتقيسها الفقرات من (41-44)

4.3 صدق وثبات أداة الدراسة:-

تم استخراج دلالة الصدق المنطقي (Logical Validity) لاستبانة الدراسة بعرضها على سبعة محكمين من أعضاء هيئة التدريس المختصين في مجال العلوم الإدارية في جامعة مؤتة للتحقق من مدى صدق محتوى فقرات الإستبانه وإبداء آرائهم حول كل فقرة من فقرات الإستبانه وانسجامها مع موضوع الدراسة، وبعد دراسة آراء المحكمين تم تعديل محتوى بعض الفقرات وحذف أخرى ودمج بعض الفقرات وزيادة عدد من الفقرات لعدد من الأبعاد.

كذلك تم عرض الإستبانة على عينة اختبارية استطلاعية تعدادها(40) مفردة من مفردات مجتمع الدراسة للتعرف على درجة وضوح الفقرات وفهم فقرات الإستبانه فأثبتت ملاءمتها ووضوحها وسلامة عرضها للفقرات.

أما فيما يتعلق باختبار ثبات الإستبانة فقد تم استخراج معامل الثبات للاتساق الداخلـــي(Internal Consistency Reliability) باســـتخراج قـــيم كرونـــباخ ألفـــا (Cronbach`s Alpha) لجمـــيع متغيرات الدراسة كل على حدة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم(1).

جدول رقم(1)

يبين قيم معاملات الثبات لأبعاد المتغير المستقل(جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية والمتغير التابع(فاعلية الرقابة الإدارية) في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة

الفقرات التي تمثل المتغير	معامل الثبات(كرونباخ ألفا)	
	مؤتة	البتراء
16-1 (المتغير المستقل)	.96	.93
44-17 (المتغير التابع)	.97	.97
44-1 (كافة فقرات الاستبانه)	.98	.97

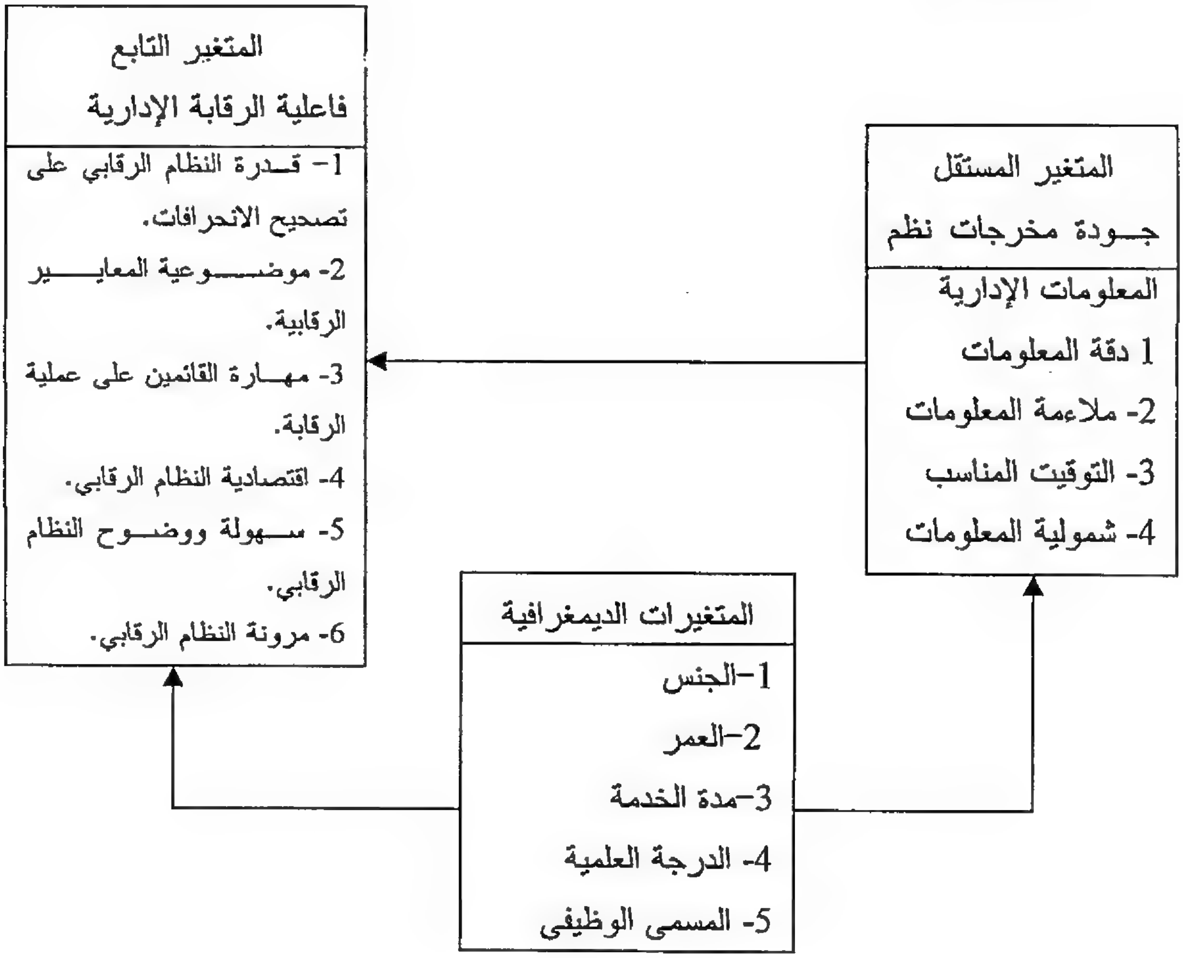
يلاحظ من الجدول رقم (1) أن جميع معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة مرتفعة ومناسبة لأغراض الدراسة وقد بلغ معامل الثبات(كرونباخ ألفا) لكافة فقرات الإستبانة (.98) في جامعة مؤتة الحكومية، و(.97) في جامعة البتراء الخاصة.

5.3 الأساليب الإحصائية-:

اعتمدت الدراسة للإجابة على أسئلتها واختبار فرضياتها الأساليب الإحصائية التالـــية مـــن خـــلال استخدام الرزمة الإحصائية (Statistical Package For Social Sciences) (SPSS):

1. مقاييس الإحصاء الوصفي(Descriptive Statistic Measures) وذلك لوصف مجتمع الدراسة اعتمادا على النسب المئوية والتكرار والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة.
2. معامل ارتباط بيرسون (Persons Correlation)لاختبار العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع.
3. تحليل الانحدار الخطي(Linear Regression) لمعرفة أثر المتغير المستقل (جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية) على المتغير التابع (فاعلية الرقابة الإدارية).
4. تحليل التباين الأحادي(One Way ANOVA)لاختبار أثر المتغيرات الديمغرافية على تصورات المبحوثين الخاصة بمتغيرات الدراسة .

6.3 أنموذج الدراسة:-



الشكل رقم(6) يبين أنموذج الدراسة

7.3 تعريف مصطلحات الدراسة:-

فيما يلي بعض التعريفات المتعلقة بالدراسة:

نظم المعلومات الإدارية: Management Information System

"نوع من أنواع نظم المعلومات المصممة لتزويد إداري المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة على نشاط المنظمة أو لمساعدتهم على اتخاذ القرار، وهي النظم التي تعمل على جمع البيانات من مصادر مختلفة سواء كانت معتمدة على الحاسوب أو غير معتمدة على الحاسوب.

جودة المخرجاتOutput Quality:

تتحدد جودة المخرجات أي المعلومات من خلال الخصائص التالية(الدقة، الملاءمة، التوقيت المناسب، الشمولية).

دقة المعلوماتAccuracy:

تعني انخفاض نسبة الخطأ الموجودة.

ملاءمة المعلومات Relevant:

تتمثل في التوافق بين المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية واحتياجات الإدارة لعملية الرقابة.

التوقيت المناسب للمعلوماتTime Lines:

إمكانية توفير المعلومات عند الحاجة إليها دون تأخير.

الشمولية Comprehensiveness:

أي احتواء المعلومات على كافة الجوانب المتعلقة بأبعاد المشكلة.

فاعلية الرقابة الإدارية Effectiveness:

يقصد بها قدرة العملية الرقابية على تحقيق الأهداف وذلك من خلال الخصائص التالية(قدرة النظام الرقابي على تصحيح الانحرافات، موضوعية المعايير الرقابية، مهارة القائمين على عملية الرقابة، اقتصادية النظام الرقابي، سهولة ووضوح النظام الرقابي، مرونة النظام الرقابي، القدرة على تحسين الأداء).

قدرة النظام الرقابي على تصحيح الانحرافات: أي اكتشاف الخطأ واستخدام الوسائل الكفيلة بتصحيح الانحراف.

موضوعية المعايير الرقابية: أي عدم تدخل العامل الذاتي في الرقابة، وأن تكون المعايير كمية يمكن قياسها.

مهارة القائمين على عملية الرقابة: أي أن يتمتع القائمون على نظام الرقابة بمؤهلات عالية وخبرات مناسبة.

اقتصادية النظام الرقابي: أي أن يكون العائد له أكبر من النفقات.

سهولة ووضوح النظام الرقابي: أي أن يكون النظام الرقابي خالياً من الصعوبة والتعقيد، أي أن يكون مفهوماً لجميع العاملين.

مرونة النظام الرقابي: أي القدرة على مواجهة الظروف غير المتوقعة والخطط المتغيرة.

القدرة على تحسين الأداء: رفع مستوى الإنجاز لدى العاملين من خلال تدريبهم وتوجيههم وحمايتهم من تعسف رؤسائهم.

8.3 حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة وقد تم اختيارهما بطريقة عشوائية كدراسة مقارنة، وعلى قياس جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية من خلال الخصائص التالية (الدقــة، الملاءمة، التوقيت المناسب، الشمولية) وقياس فاعلية الرقابة الإدارية من خلال مدى توفر الخصائــص التالية(قدرة النظام الرقابي على تصحيح الانحرافات، موضوعية المعايير الرقابية، مهارة القائمين على عملية الرقابة، اقتصادية النظام الرقابي، سهولة ووضوح النظام الرقابي، مرونة النظام الرقابي، القدرة على تحسين الأداء)، واقتصرت الدراسة على المستويات الإدارية العليا والوسطى باعتبارهم مستخدمي مخرجات نظم المعلومات الإدارية في مراكزهم بشكل أساسي ولهم صلة وثيقة بهذه المخرجات في وظائفهم.

الفصل الرابع

عرض النتائج

1.4 خصائص مجتمع الدراسة:

جدول رقم (2)

يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة في الجامعتين

المتغير		مؤتة		البتراء	
		العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	250	%87.7	32	%80
	إناث	35	%12.3	8	%20
العمر	30 سنة فأقل	4	%1.4	—	—
	40-31	103	%36.1	11	%27.5
	50-41	136	%47.7	12	%30
	51 سنة فأكثر	42	%14.7	17	%42.5
مدة الخدمة	5سنوات فأقل	19	%6.7	6	%15
	6-10سنوات	55	%19.3	13	%32.5
	11-15سنة	111	%38.9	10	%25
	16 سنة فأكثر	100	%35.1	11	%27.5
الدرجة العلمية	دبلوم فأقل	59	%20.7	4	%10
	بكالوريوس	112	%39.3	11	%27.5
	دبلوم عالي+ماجستير	43	%15.1	3	%7.5
	دكتوراه	71	%24.9	22	%55
المسمى الوظيفي	عميد	9	%3.2	5	%12.5
	نائب عميد	8	%2.8	—	—
	مساعد عميد	9	%3.2	1	%2.5
	رئيس قسم	35	%12.3	20	%50
	مدير	60	%21.1	12	%30
	مساعد مدير	15	%5.3	2	%5
	رئيس شعبة	149	%52.3	—	—

يظهر الجدول رقم (2) أن غالبية المبحوثين من الذكور في جامعتي مؤتة والبتراء، في حين كانت نسبة الإناث في جامعة البتراء أعلى منها في جامعة مؤتة، وهذه النسب تعكس واقع المؤسسات الحكومية والخاصة، وتبين أن نسبة الذكور

كمـــا سجلت الدرجة العلمية دبلوم عالي+ماجستير أقل النسب في الجامعتين تلـــيها الدرجة العلمية (دبلوم) فأقل نسبة (20.7%) في جامعة مؤتة الحكومية وبنسبة (10%) في جامعة البتراء الخاصة.

أمـــا بالنســـبة لمتغير المسمى الوظيفي في جامعة مؤتة الحكومية فيلاحظ أن مسمى رئيس شعبة بلغ (52.3%) وهو في المرتبة الأولى ثم مدير بنسبة (21.1%) ثم رئـــيس قســـم بنسبة (12.3%) ثم مساعد مدير بنسبة(5.3%) ثم عميد ومساعد عميد بنسبة (3.2%) ثم نائب عميد بنسبة (2.8%) .

أما في جامعة البتراء الخاصة فكانت النســـــب على النحو التالي رئيســـس قســـــم بنســـب(50%) ثم مدير بنسبة(30%) ثم عميد بنسبة(12.5%) ثم مساعد مدير بنسبة(5%) ثم مساعد عميد بنسبة (2.5%) .

2.4 إجابة أسئلة الدراسة:-

فـــيما يلـــي عـــرض لنـــتائج التحليل الوصفي للبيانات وهو عبارة عن قيمة المتوســـطات الحســـابية والانحـــرافات المعيارية والأهمية النسبية لجميع متغيرات الدراسة وأبعادها.

السؤال الأول:

1. ما الأهمية النسبية لأبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة من وجهة نظر المبحوثين؟

جدول رقم(3)

يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المفحوصين على فقرات جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في جامعتي مؤتة والبتراء

تسلسل الفقرات	أبعاد المتغير المستقل	جامعة مؤتة			جامعة البتراء		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
4-1	الدقة	3.45	.94	%69	3.9	.57	%78
8-5	الملاءمة	3.30	.88	%66	3.5	.65	%70
12-9	التوقيت المناسب	3.13	1.05	%62.6	3.41	.76	%68.2
16-13	الشمولية	3.20	1.02	%64	3.45	.84	%69
16-1	جودة المخرجات	3.27	.89	%65.4	3.58	.60	%71

دلالة المقياس: 2.4 فأقل منخفض، 2.5–3.4 متوسط،3.5 فأعلى مرتفع.

يبيــن الجــدول رقــم(3) نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية، ويتضح من هذا الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي لجودة مخرجات نظم المعلومات الإداريــة فــي جامعة مؤتة الحكومية متوسط بقيمة (3.27) وبأهمية نسبية (65.4)، بيــنما المتوســط الكلي لجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في جامعة البتراء الخاصة مرتفع بقيمة (3.58) وبأهمية نسبية(71.6%).

ومــن خلال هذا الجدول أيضاً احتلت أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإداريــة الترتيــب التالي حسب الأهمية النسبية في كل من جامعة مؤتة الحكومية وجامعــة البتراء الخاصة على التوالي (دقة المعلومات، ملاءمة المعلومات، شمولية المعلومــات، التوقيت المناسب للمعلومات) فقد احتلت دقة المعلومات في الجامعتين المركــز الأول بمتوســط حســابي (3.45) وبأهمــية نسبية(69%) في جامعة مؤتة الحكومــية وبمتوسط حسابي(3.9) وبأهمية نسبية(78%) في جامعة البتراء الخاصة، يلــي ذلك في الأهمية النسبية (ملاءمة المعلومات) بمتوسط حسابي (3.30) وبأهمية نســبية (66%) فــي جامعــة مؤتة الحكومية وبمتوسط حسابي (3.5) وأهمية نسبية

(70%) في جامعة البتراء الخاصة، ويليها في الأهمية (شمولية المعلومات) بمتوسط حسابي (3.20) وأهمية نسبية (64%) في جامعة مؤتة الحكومية وبمتوسط حسابي (3.45) وبأهمية نسبية(69%) في جامعة البتراء الخاصة، وأخيراً (التوقيت المناسب) بمتوسط حسابي (3.13) وبأهمية نسبية (62.6%) في جامعة مؤتة الحكومية وبمتوسط حسابي(3.41) وبأهمية نسبية (68.2%) في جامعة البتراء الخاصة.

ومن خلال معطيات هذا الجدول نجد أن تصورات المبحوثين لجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في جامعة مؤتة الحكومية متوسطة، بينما هي مرتفعة في جامعة البتراء الخاصة، أي أن المتوسط الكلي لجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية متوسط في جامعة مؤتة الحكومية ومرتفع في جامعة البتراء الخاصة.

كما أن المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية جميعها متوسطة في جامعة مؤتة الحكومية، كذلك في جامعة البتراء الخاصة ما عدا خاصية دقة المعلومات وملاءمة المعلومات فهي مرتفعة مقارنة معها في جامعة مؤتة الحكومية.

السؤال الثاني:-

ما الأهمية النسبية لأبعاد فاعلية الرقابة الإدارية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة من وجهة نظر المبحوثين؟

جدول رقم (4)

يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المفحوصين عن فقرات فاعلية الرقابة الإدارية في جامعتي مؤتة والبتراء

تسلسل الفقرات	أبعاد المتغير التابع	جامعة مؤتة			جامعة البتراء		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
20-17	القدرة على تصحيح الانحرافات	3.37	3.70	%67.4	3.43	.69	%68.6
24-21	موضوعية المعايير	3.12	1.031	%62.4	3.38	.74	%67.6
28-25	مهارة القائمين على الرقابة	3.10	1.031	%62	3.29	.66	%65.8
32-29	اقتصادية النظام الرقابي	3.20	1.15	%64	3.41	.62	%68.2
36-33	سهولة ووضوح النظام الرقابي	3.41	.90	%68.2	3.31	.77	%66.2
40-37	مرونة النظام الرقابي	3.17	1.02	%63.4	3.33	.750	%66.6
44-41	القدرة على تحسين الأداء	3.21	1.05	%64.2	3.35	.752	%67
44-17	فاعلية الرقابة الإدارية	3.22	1.02	%64.4	3.36	.62	%67.2

دلالة المقياس: 2.4 فأقل منخفض، 2.5-3.4 متوسط،3.5 فأعلى مرتفع.

أشـــارت معطـــيات الجدول رقم(4) أن المتوسط الكلي العام لفاعلية الرقابة الإدارية في جامعة مؤتة الحكومية بلغ(3.22) وبأهمية نسبية(64.4%) أما في جامعة البتراء الخاصة فكان المتوسط الحسابي العام لفاعلية الرقابة الإدارية (3.36) وبأهمية نسبية(67.2%) .

وهـــذا يدل على أنّ فاعلية الرقابة الإدارية في كل من جامعة مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة متوسطة وذلك من وجهة نظر المبحوثين.

وقـــد كـــان ترتيـــب أبعاد فاعلية الرقابة الإدارية حسب الأهمية النسبية على التوالـــي في جامعة مؤتة الحكومية: سهولة ووضوح النظام الرقابي بمتوسط حسابي (3.41) وبأهمـــية نسبية(68.2%) ثم القدرة على تصحيح الانحرافات بمتوسط حسابي (3.37) وبأهمية نسبية(67.4%) ثم القدرة على تحسين الأداء بمتوسط حسابي (3.21) وبأهمية نسبية (64.2%) ثم اقتصادية النظام الرقابي بمتوسط حسابي (3.20) وبأهمية نســـبية(64%) ثـــم مـــرونة الـــنظام الرقابي بمتوسط حسابي (3.17) وبأهمية نسبية (63.4%) ثـــم موضـــوعية المعايير بمتوسط حسابي(3.21) وبأهمية نسبية (62.4%)

وأخيراً مهارة القائمين على عملية الرقابة بمتوسط حسابي(3.10) وبأهمية نسبية (62%) .

أما في جامعة البتراء الخاصة فكان ترتيب أبعاد فاعلية الرقابة الإدارية حسب الأهمية النسبية على التوالي: القدرة على تصحيح الانحرافات في المركز الأول بمتوسط حسابي (3.43) وبأهمية نسبية (68.6%) ثم اقتصادية النظام الرقابي بمتوسط حسابي (3.41) وبأهمية نسبية (68.2%) ثم موضوعية المعايير بمتوسط حسابي (3.31) وبأهمية نسبية (67.6%) ثم القدرة على تحسين الأداء بمتوسط حسابي (3.35) وبأهمية نسبية (67%) ثم مرونة النظام الرقابة بمتوسط حسابي (3.33) وبأهمية نسبية (66.6%) ثم سهولة ووضوح النظام الرقابي بمتوسط حسابي (3.31) وبأهمية نسبية(66.2%) وأخيراً مهارة القائمين على عملية الرقابة بمتوسط حسابي (3.29) وبأهمية نسبية (65.8%) .

وبناءً على هذه المعطيات تختلف الأهمية النسبية لأبعاد فاعلية الرقابة الإدارية من وجهة نظر المبحوثين في كل من جامعة مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة، وتشترك الجامعتين بأن مهارة القائمين على عملية الرقابة تحتل المركز الأخير في الأهمية النسبية وتشترك أيضاً بأن مرونة النظام الرقابي تحتل الأهمية رقم (5) في كل منهما، وأنّ جميع أبعاد فاعلية الرقابة الإدارية في جامعة مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة مستواها متوسط.

السؤال الثالث:

ما العلاقة بين جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية وفاعلية الرقابة الإدارية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة؟

جدول رقم (5)

يبين قيم معاملات الارتباط (بيرسون) بين أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية وفاعلية الرقابة الإدارية في الجامعتين

أبعاد المتغير المستقل	جامعة مؤتة الحكومية	جامعة البتراء الخاصة
دقة المعلومات	.63**	.64**
الملاءمة	.67**	.79**
التوقيت المناسب	.73**	.66**
الشمولية	.75**	.74**
مجموع الخصائص	.76**	.83**

(**) معامل الارتباط له دلالة عند مستوى(α)=01.

يلاحــظ مــن الجــدول رقم (5) أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع في كلتا الجامعتين، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (76.) في جامعة مؤتة الحكومية و(83.) في جامعة البتراء الخاصة.

كمــا نلاحــظ أن هناك علاقة قوية بين أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإداريــة وفاعلــية الــرقابة الإدارية أيضاً في كلتا الجامعتين، ونلاحظ أن شمولية المعلومــات فــي جامعــة مؤتة الحكومية لها أعلى علاقة ارتباطية فقد بلغت قيمة المعــامل (75.) بينما كانت ملاءمة المعلومات في جامعة البتراء الخاصة لها أعلى قــيمة ارتباطية بلغت (79.) ، في حين كانت أقل علاقة ارتباطية بين دقة المعلومات وفاعلــية الــرقابة الإداريــة في كلتــا الجامعتين فقد بلغــت في جامعة مؤتــة الحكومية (63.) و(64.) في جامعة البتراء الخاصة، وبشكل عام فإن جميع العلاقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α)=01.في كلتا الجامعتين.

3.4 اختبار فرضيات الدراسة:-

الفرضــية الأولى:لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \geq 0.05$) لجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية من وجهة نظر المبحوثين في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

جدول رقم(6)

يبين نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الأولى في جامعتي مؤتة والبتراء

اسم الجامعة	المصدر	مجموع المربعات	R^2	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
مؤتة	الانحدار	136593.32	.58	1	136593.32	400.241	.000
	الخطأ	96581.51		283	341.277		
	المجموع	233174.83		284			
البتراء	الانحدار	8279.578	.69	1	8279.578	85.841	.000
	الخطأ	3665.197		38	96.453		
	المجموع	11944.775		39			

نلاحــظ من الجدول رقم (6) أن هناك أثراً للمتغير المستقل (جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية) على المتغير التابع (فاعلية الرقابة الإدارية) في الجامعتين اســتناداً إلى قيم (ف) المحسوبة عند مستوى دلالة($\alpha\geq0.05$)، حيث أن قيمة مستوى الدلالــة(sig) =(.000) وهــي أصــغر مــن (0.05) في الجامعتين، كما أن جودة مخــرجات نظم المعلومات الإدارية تفسر ما مقداره (58%) في زيادة فاعلية الرقابة الإداريــة فــي جامعــة مؤتة الحكومية اعتماداً على قيمة معامل التحديد(R^2=.58) وتفسر أيضاً ما مقداره (69%) في زيادة فاعلية الرقابة في جامعة البتراء الخاصة اعتماداً على قيمة معامل التحديد (R^2=.69).

وهــذه النتــيجة تقتضي رفض الفرضية الأولى واستبدالها بالفرضية البديلة والتــي تــنص على وجود أثرٍ ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha\geq0.05$) بين جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية والمتغير التابع (فاعلية الرقابة الإدارية) في الجامعتين.

الفرضــية الفرعــية الأولى:- لا يوجد أثــر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha\geq0.05$) لدقــة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

جدول رقم(7)

يبين نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الأولى في جامعتي مؤتة والبتراء

اسم الجامعة	المصدر	مجموع المربعات	R^2	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
مؤتة	الانحدار	93991.778	.40	1	93991. 778	191.11	.000
	الخطأ	139183.05		283	491.813		
	المجموع	233174.83		284			
البتراء	الانحدار	4964.706	.41	1	4964.706	27.028	.000
	الخطأ	6980.069		38	183.686		
	المجموع	11944.775		39			

نلاحظ من الجدول رقم(7) أن هناك أثراً لدقة المعلومات على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعتين استناداً إلى قيم (ف) المحسوبة عند مستوى دلالة($\alpha \geq 0.05$) حيث أن قيمة مستوى الدلالة (sig) =(.000) وهي أصغر من(0.05) في الجامعتين حيث أن دقة المعلومات تفسر ما مقداره (40%) اعتماداً على قيمة معامـــل التحديد (R^2=.40) في جامعة مؤتة الحكومية، وتفسر ما مقداره(41%) اعتماداً على قيمة معامل التحديد(.41 = R^2) في جامعة البتراء الخاصة.

وهذا يقتضي رفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى ونقبل الفرضية البديلة التـــي تنص على وجود أثرٍ ذي دلالة إحصائية لدقة المعلومات على فاعلية الرقابة الإدارية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

الفرضـــية الفرعـــية الثانـــية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى($\alpha \geq 0.05$) لملاءمة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

جدول رقم (8)

يبين نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثانية في جامعتي مؤتة والبتراء

اسم الجامعة	المصدر	مجموع المربعات	R^2	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
مؤتة	الانحدار	104225.17	.44	1	104225.17	228.738	.000
	الخطأ	128949.66		283	455.652		
	المجموع	233174.83		284			
البتراء	الانحدار	7461.634	.62	1	7461.634	63.246	.000
	الخطأ	4483.141		38	117.977		
	المجموع	11944.775		39			

نلاحظ من الجدول رقم (8)أن هناك أثراً لملاءمة المعلومات على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعتين استناداً إلى قيم (ف) المحسوبة عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$)حيث أن قيمة مستوى الدلالة (sig) =(.000) وهذه القيمة أصغر من (0.05) في الجامعتين، حيث أن ملاءمة المعلومات تفسر ما مقداره (44%) اعتماداً على قيمة معامل التحديد(R^2=.44)في جامعة مؤتة الحكومية، وتفسر ما مقداره (62%) من التباين في فاعلية الرقابة في جامعة البتراء الخاصة اعتماداً على قيمة (R^2=.62)، ولذلك نرفض الفرضية الصفرية الفرعية الثانية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثرٍ ذي دلالة إحصائية لملاءمة المعلومات على فاعلية الرقابة الإدارية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

الفرضية الفرعية الثالثة:لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \geq 0.05$) المناسب لمخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

جدول رقم(9)

يبين نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة في جامعتي مؤتة والبتراء

اسم الجامعة	المصدر	مجموع المربعات	R^2	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
مؤتة	الانحدار	123942.58	.53	1	123942.58	321.112	.000
	الخطأ	109232.25		283	385.980		
	المجموع	233174.83		284			
البتراء	الانحدار	5287.453	.44	1	5287.453	30.181	.000
	الخطأ	6657.322		38	175.193		
	المجموع	11944.775		39			

نلاحـــظ مـــن الجدول رقم(9)أن هناك أثراً للتوقيت المناسب للمعلومات على فاعلـــية الـــرقابة الإداريـــة في الجامعتين استناداً إلى قيم(ف)المحسوبة عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) حيـــث أن قيمة مستوى الدلالة(sig) =(.000) وهي أصغر من(.05) في جامعة مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة، وأن التوقيت المناسب للمعلومات في جامعة مؤتـــة يفســـر ما مقداره (53%) من التباين في المتغير التابع بناءً على قيمة معامل التحديد(R^2=.53)، وتفسر ما مقداره (44%) في جامعة البتراء الخاصة اعتماداً على قيمة معامل التحديد(R^2=.44).

وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية الفرعية الثالثة وقبول الفرضية البديلة التي تدل علـــى وجود أثرٍ ذي دلالة إحصائية للتوقيت المناسب للمعلومات على فاعلية الرقابة الإدارية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

الفرضـــية الفرعـــية الـــرابعة:لا يوجـــد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$)لشمولية مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

جدول رقم (10)

يبين نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة في جامعتي مؤتة والبتراء

اسم الجامعة	المصدر	مجموع المربعات	R^2	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
مؤتة	الانحدار	132950.57	.57	1	132950.57	375.408	.000
	الخطأ	100224.26		283	354.149		
	المجموع	233174.83		284			
البتراء	الانحدار	6586.659	.55	1	6586.659	46.713	.000
	الخطأ	5358.116		38	141.003		
	المجموع	11944.775		39			

نلاحـــظ من الجدول رقم(10) أن هناك أثراً لشمولية المعلومات على فاعلية الـــرقابة الإدارية في الجامعتين استناداً إلى قيمة (ف) المحسوبة عند مستوى دلالـــة ($\alpha \geq 0.05$)حيــث أن قيمة مستوى الدلالة(sig) = (.000) وهي أصغر من (.05) في الجامعتين، وأن شمولية المعلومات في جامعة مؤتة الحكومية تفسر ما مقداره(57%) اعتماداً على قيمة معامل التحديد (R^2=.57) وتفسر ما مقداره (55%) من التباين في الإجابات على فقرات فاعلية الرقابة الإدارية في جامعة البتراء الخاصة اعتماداً على قيمة معامل التحديد (R^2=.55).

ولذلك نرفض الفرضية الصفرية الفرعية الرابعة ونقبل الفرضية البديلة التي تـــنص علـــى وجود أثرٍ ذي دلالة إحصائية لشمولية المعلومات على فاعلية الرقابة الإدارية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

الفرضية الثانية:- وتنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالـــة($\alpha \geq 0.05$)لتصـــورات المبحوثيـــن الخاصة بجودة مخرجات نظم المعلومات الإداريـــة تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر،مدة الخدمة، الدرجة العلمية، المسمى الوظيفي) في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

جدول رقم(11)

يبين نتائج تحليل التباين الأحادي لأثر المتغيرات الديمغرافية على جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في الجامعتين

المتغيرات الديمغرافية	جامعة مؤتة			جامعة البتراء		
	درجات الحرية	ف	مستوى الدلالة	درجات الحرية	ف	مستوى الدلالة
الجنس	(1,283)	15.027	.000	(1,38)	2.202	.14
العمر	(3,280)	1.75	.15	(2,37)	8.29	.001
مدة الخدمة	(3,281)	4.33	.005	(3,36)	1.51	.22
الدرجة العلمية	(3,281)	1.01	.38	(3,36)	2.74	.06
المسمى الوظيفي	(6,278)	2.18	.04	(4,35)	.46	.76

تشـــير المعطـــيات الإحصــــائية في الجدول رقم(11) إلى أن هناك فرقاً بين متوســـط إجابات الذكور والإناث في جامعة مؤتة الحكومية على الفقرات الخاصة بجـــودة مخـــرجات نظـــم المعلومـــات الإدارية وهذا الفرق ذو دلالة إحصائية عند مســـتوى($\alpha \geq 0.05$) حيـــث كانت قيمة مستوى الدلالة(sig)=(.000) وهي أصغر من (.05)، ولذلـــك نـــرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجـــود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \geq 0.05$) لتصورات المبحوثين الخاصـــة بجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير الجنس في جامعة مؤتة الحكومية.

أما في جامعة البتراء الخاصة نلاحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فـــي تصورات المبحوثين الخاصة بجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية تعزى للجـــنس حيـــث كانت قيمة مستوى الدلالة (sig)=(.14) وهي أكبر من (.05) لذلك نقـــبل الفرضـــية الثانية التي تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مســـتوى ($\alpha \geq 0.05$)لتصـــورات المبحوثين الخاصة بجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير الجنس في جامعة البتراء الخاصة.

أما متغير العمر يلاحظ أن قيمة (ف) المحسوبة ليس لها دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$)حيث كانت قيمة مستوى الدلالة (sig) =(.15) وهي أكبـــر مـــن (.05) فـــي جامعـــة مؤتـــة الحكومية أي انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في

تصورات المبحوثين الخاصة بجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية تعزى للعمر، ولذلـــك تقبل الفرضية الصفرية الثانية التي تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \geq 0.05$) لتصورات المبحوثين الخاصة بجودة مخرجات نظــم المعلومـــات الإدارية تعزى لمتغير العمر في جامعة مؤتة الحكومية، أما في جامعـــة البـــتراء الخاصـــة فنلاحظ أن قيمة (ف) المحسوبة لها دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$)، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة(sig) =(.001) وهي أصغر من (.05)، أي أن هـــناك فروق في إجابات المبحوثين على الفقرات الخاصة بجودة نظم المعلومـــات الإداريـــة تعزى للعمر، ولذلك نرفض الفرضية الصفرية الثانية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لتصـــورات المبحوثين الخاصة بجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير العمر في جامعة البتراء الخاصة.

أما متغير مدة الخدمة يلاحظ أن قيمة (ف) المحسوبة لها دلالة إحصائية عند مستوى($\alpha \geq 0.05$) حيث كانت قيمة مستوى الدلالة (sig) =(.005) وهي أقل من(.05) في جامعة مؤتة، أي أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المفحوصين الخاصـــة بجـــودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير مدة الخدمة في جامعـــة مؤتـــة، أما في جامعة البتراء نلاحظ أن قيمة (ف) المحسوبة ليس لها دلالة إحصـــائية عـــند ($\alpha \geq 0.05$) حيث كانت مستوى الدلالة (sig)= (.22) وهي أكبر من (.05) أي لا توجـــد فـــروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين الخاصة بجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير مدة الخدمة في جامعة البتراء الخاصة.

أمـــا بالنسبة للدرجة العلمية فإن قيمة (ف) المحسوبة ليس لها دلالة إحصائية عـــند مســـتوى ($\alpha \geq 0.05$) حيث كانت قيمة مستوى الدلالة (sig) =(.38) في جامعة مؤتة (.057) في جامعة البتراء وهي أكبر من (0.05) وهذا يعني انه لا توجد فروق ذات دلالـــة إحصـــائية فـــي تصـــورات المبحوثين الخاصة بجودة مخرجات نظم المعلومـــات الإداريـــة تبعاً لمتغير الدرجة العلمية في الجامعتين وهذا يقتضي قبول

الفرضـــية الصـــفرية والتي تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مســتوى($\alpha \geq 0.05$) لتصورات المبحوثين الخاصة بجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير الدرجة العلمية في جامعة مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

أما المتغير الأخير المسمى الوظيفي يلاحظ أن قيمة (ف) المحسوبة لها دلالة إحصائية عند مستوى($\alpha \geq 0.05$) حيث كانت قيمة مستوى الدلالة (sig) =(.04) وهي أصــغر مــن (.05) وهــذا يعني انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثيــن الخاصـــة بجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير المسمى الوظيفــي في جامعة مؤتة، على عكس جامعة البتراء الخاصة فقد كانت قيمة (ف) المحســوبة ليس لها دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) حيث كانت قيمة مستوى الدلالـــة (sig)=(.76) وهـــي أكبر من قيمة (.05) أي انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصـــائية فـــي تصورات المبحوثين الخاصـــــة بجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي في جامعة البتراء الخاصة.

مـــن خـــلال المعطيات الإحصائية السابقة نستنتج بأن هناك فروق ذات دلالة إحصائيةً في تصورات المبحوثين الخاصة بجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية تعـــزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، مدة الخدمة، المسمى الوظيفي) في جامعة مؤتـــة، الأمر الذي يقتضي رفض الفرضية الصفرية المتعلقة بهذه المتغيرات وقبول الفرضـــية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عنــــد مستوى دلالـــة($\alpha \geq 0.05$) لتصـــورات المبحوثيـــن الخاصة بجودة مخرجات نظم المعلومات الإداريـــة تعزى للمتغيرات (الجنس، مدة الخدمة، المسمى الوظيفي) في جامعة مؤتة الحكومية ، كما نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصـــائية عـــند مســـتوى دلالـــة ($\alpha \geq 0.05$) لتصورات المبحوثين الخاصة بجودة مخـــرجات نظـــم المعلومات الإدارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (العمر، الدرجة العلمية) في جامعة مؤتة.

أمـــا فـــي جامعـــة البـــتراء وبناء على المعطيات الإحصائية نقبل الفرضية الصـــفرية فيما يتعلق بالمتغيرات الديمغرافية (الجنس، مدة الخدمة، الدرجة العلمية،

المسمى الوظيفي)، أما بالنسبة لمتغير العمر فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≥0.05) لتصورات المبحوثين الخاصة بجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير العمر في جامعة البتراء، حيث نلاحظ أن هناك اختلافاً في تصورات المبحوثين الخاصة بجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في كلتا الجامعتين فيما يتعلق بالمتغيرات الديمغرافية(الجنس، العمر، مدة الخدمة، المسمى الوظيفي)، أما بالنسبة لمتغير الدرجة العلمية في كلتا الجامعتين فقد أشارت النتائج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين على الفقرات الخاصة بجودة نظم المعلومات الإدارية تعزى للدرجة العلمية وبهذا يتم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≥0.05) لتصورات المبحوثين الخاصة بجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير الدرجة العلمية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α≥0.05) لتصورات المبحوثين الخاصة بفقرات فاعلية الرقابة الإدارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، مدة الخدمة، الدرجة العلمية، المسمى الوظيفي) في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

الجدول(12)

يبين نتائج تحليل التباين الأحادي لأثر المتغيرات الديمغرافية على إجابات المفحوصين على فقرات فعالية الرقابة الإدارية في الجامعتين

	جامعة مؤتة			جامعة البتراء		
المتغيرات الديمغرافية	درجات الحرية	ف	مستوى الدلالة	درجات الحرية	ف	مستوى الدلالة
الجنس	(1,283)	12.57	.000	(1,38)	4.92	.03
العمر	(3,281)	.76	.51	(2,37)	4.61	.02
مدة الخدمة	(3,281)	1.90	.13	(3,36)	.70	.55
الدرجة العلمية	(3,281)	.96	.41	(3,36)	1.00	.40
المسمى الوظيفي	(6,278)	2.15	.048	(4,35)	1.06	.38

يلاحظ من الجدول رقم(12) أن قيمة (ف) المحسوبة لمتغير الجنس في الجامعتين لها دلالة إحصائية عند مستوى(α≥0.05)حيث كانت قيمة مستوى الدلالة (sig)=(.000) وهي أصغر من(.05) في جامعة مؤتة الحكومية وقيمة مستوى الدلالة (sig)=(.03) وهي أصغر من (.05) وهذا يعني أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين على فقرات فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعتين تعزى لمتغير الجنس وبناءً على ذلك يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≥0.05)لتصورات المبحوثين الخاصة بفاعلية الرقابة الإدارية تعزى لمتغير الجنس في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

أما بالنسبة لمتغير العمر فإن قيمة (ف) المحسوبة في جامعة مؤتة الحكومية ليست لها دلالة إحصائية عند مستوى(α≥0.05) حيث أن قيمة مستوى الدلالة(sig)= (.51) وهي أكبر من (.05) وهذا يعني أنه لا توجد فروق في تصورات المبحوثين الخاصة بفاعلية الرقابة الإدارية تعزى لمتغير العمر.

أما في جامعة البتراء الخاصة فقد كانت قيمة (ف) المحسوبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≥0.05) حيث كانت قيمة مستوى الدلالة(sig)=(.02) وهي أصغر من (.05) أي أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين الخاصة بفاعلية الرقابة الإدارية تعزى لمتغير العمر.

وبهذا نقبل الفرضية الصفرية فيما يتعلق بمتغير العمر بالنسبة لجامعة مؤتة الحكومية، ونرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≥0.05)لتصورات المبحوثين الخاصة بفاعلية الرقابة الإدارية تعزى لمتغير العمر في جامعة البتراء الخاصة.

أما متغير مدة الخدمة فإن قيم (ف) المحسوبة في الجامعتين ليست لها دلالة إحصائية عند مستوى(α≥0.05) حيث كانت قيمة مستوى الدلالة(sig)=(.13) في جامعة مؤتة الحكومية، و(.55) في جامعة البتراء الخاصة، وهذا يعني انه لا توجد فروق في تصورات المبحوثين الخاصة بفاعلية الرقابة الإدارية تعزى لمتغير مدة

الخدمـــة فـــي الجامعتين وبذلك نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على انه لا توجد فـــروق ذات دلالـــة إحصائية عند مستوى($\alpha \geq 0.05$) لتصورات المبحوثين الخاصة بفاعلـــية الـــرقابة الإداريـــة تعـــزى لمتغير مدة الخدمة في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

وأيضـــاً الدرجة العلمية فإن قيم (ف) المحسوبة في الجامعتين ليست لها دلالة إحصـــائية عـــند مستوى ($\alpha \geq 0.05$)حيث كانت قيمة مستوى الدلالة(sig)=(.41) في جامعـــة مؤتة الحكومية(.40) في جامعة البتراء الخاصة وهي أكبر من (.05) وهذا يدل على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين على فقرات فاعلـــية الرقابة الإدارية في الجامعتين تبعاً لمتغير الدرجة العلمية مما يقتضي قبول الفرضـــية الصـــفرية التـــي تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مســـتوى ($\alpha \geq 0.05$)لتصـــورات المبحوثيـــن الخاصة بفاعلية الرقابة الإدارية تعزى لمتغير الدرجة العلمية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

أمـــا متغـــير المســـمى الوظيفي فقد بينت النتائج أن قيمة (ف) المحسوبة في جامعـــة مؤتـــة الحكومـــية لها دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$)حيث أن قيمة مستوى الدلالة (sig)=(.04) وهي أقل من (.05) وهذا يدل على انه توجد فروق ذات دلالـــة إحصـــائية في تصورات المبحوثين الخاصة بفاعلية الرقابة الإدارية تعزى لمتغـــير المســـمى الوظيفي في جامعة مؤتة الحكومية، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة فيما يتعلق بمتغير المسمى الوظيفي.

أمـــا فـــي جامعـــة البتراء الخاصة فان قيمة (ف) المحسوبة ليست لها دلالة إحصـــائية عـــند مستوى($\alpha \geq 0.05$)حيث أن قيمة مستوى الدلالة (sig)=(.38) وهي أكـــبـــر مـــن(.05) وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية التي تنص على انه لا توجد فـــروق ذات دلالـــة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) لتصورات المبحوثين الخاصة بفاعلية الرقابة الإدارية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي في جامعة البتراء الخاصة.

ونلاحـــظ مـــن المعطـــيات الإحصـــائية السابقة بأن هناك فروق ذات دلالة إحصـــائية فـــي تصورات المبحوثين الخاصة بفاعلية الرقابة الإدارية تعزى لمتغير

(الجــنس، والمسمى الوظيفي) في جامعة مؤتة الحكومية الأمر الذي يقتضي رفض الفرضــية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصــائية عــند مســتوى ($\alpha \geq 0.05$) لتصورات المبحوثين الخاصة بفاعلية الرقابة الإداريــة تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المسمى الوظيفي) في جامعة مؤتة الحكومية.

أما فيما يتعلق بالمتغيرات التالية(العمر، مدة الخدمة، الدرجة العلمية) فانه لا توجـد فــروق في تصورات المبحوثين الخاصة بفاعلية الرقابة الإدارية تعزى لهذه المتغيرات الأمر الذي يقتضي قبول الفرضية الصفرية التي تنص على انه لا توجد فــروق ذات دلالــة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$)لتصورات المبحوثين الخاصة بفاعلــية الرقابة الإدارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (العمر، مدة الخدمة، الدرجة العلمية) في جامعة مؤتة الحكومية.

أمــا بالنســبة لجامعــة البــتراء الخاصة نلاحظ بأن هناك فروق ذات دلالة إحصــائية فــي إجابــات المبحوثين الخاصة بفقرات فاعلية الرقابة الإدارية تعزى للمتغــيرات الديمغرافية (الجنس، العمر) وبهذا يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضــية الــبديلة التــي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) لتصــورات المبحوثيــن حــول مســتوى فاعلية الرقابة الإدارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر) في جامعة البتراء الخاصة.

كمــا انه لا توجد فروق في إجابات المبحوثين على الفقرات الخاصة بفاعلية الرقابة الإدارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (مدة الخدمة، الدرجة العلمية، المسمى الوظيفي)، الأمر الذي يقتضي قبول الفرضية الصفرية التي تنص على وجود فروق ذات دلالــة إحصــائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$)لتصورات المبحوثين الخاصة بفاعلية الرقابة الإدارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (مدة الخدمة، الدرجة العلمية، المسمى الوظيفي) في جامعة البتراء الخاصة.

وبــناءً علــى المعطــيات الســابقة نلاحظ انه لا توجد فروق في تصورات المبحوثيــن الخاصــة بفاعلية الرقابة الإدارية تعزى لمتغير (مدة الخدمة، الدرجة

العلمـــية) فـــي الجامعتين، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجــود فــروق ذات دلالـــة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) لتصورات المبحوثين الخاصـــة بفاعلية الرقابة الإدارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية(مدة الخدمة، الدرجة العلمية) في جامعتي مؤتة الحكومية، والبتراء الخاصة.

كمـــا توجد فروق في تصورات المبحوثين للفقرات الخاصة بفاعلية الرقابة الإداريـــة فـــي الجامعتين تعزى لمتغير العمر، وبهذا يتم رفض الفرضية الصفرية وقـــبول الـــبديلة التـــي تـــنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) لتصـــورات المبحوثيـــن الخاصـــة بفاعلية الرقابة الإدارية تعزى لمتغير الجنس في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة.

حيـــث يلاحـــظ أن هناك اختلافاً في تصورات المبحوثين في كلتا الجامعتين حـــول فقـــرات فاعلـــية الـــرقابة الإدارية فيما يتعلق بالمتغيرات (العمر، المسمى الوظيفـــي)، أما بالنسبة لمتغيرات(الجنس، مدة الخدمة، الدرجة العلمية) تشترك بها كلتا الجامعتين في تصورات مبحوثيها حول فقرات فاعلية الرقابة الإدارية.

الفصل الخامس

الخاتمة والمناقشة والتوصيات

1.5 الخاتمة:

أكـــدت هـــذه الدراســـة على أهمية نظم المعلومات الإدارية وأثرها على فاعلـــية الرقابة الإدارية، حيث تتعدد العوامل التي تقوم عليها فاعلية الرقابة الإداريـــة منها جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية ومدى اعتماد الإدارة على هذه النظم في أدائها للأعمال الموكولة إليها.

وجاءت هذه الدراسة كغيرها من الدراسات السابقة تشير إلى أهمية جودة مخـــرجات نظم المعلومات الإدارية المتمثلة في المعلومات وخصائصها في التأثـــير علـــى فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخـــاص، كمـــا تطابقت نتائج هذه الدراسة مع الدراسات السابقة من خلال المقارنـــة بيـــن الجامعـــات الحكومية والجامعات الخاصة، وذلك بأن فاعلية الرقابة الإدارية في كلا القطاعين العام والخاص تتمتع بمستوى متوسط وأن جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الخاصة تتمتع بمستوى مـــرتفع نســـبياً عن الجامعات الحكومية التي تتمتع بجودة مخرجات متوسطة المستوى، وهذا يؤكد على ضرورة اهتمام الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص بالمتغيرات المدروسة بأبعادها وإجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال، ودراسة أبعاد أخرى تتعلق بمتغيرات الدراسة لم يتم التطرق إليها.

2.5 مناقشة النتائج:

لقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:-

1. بينـــت الدراســـة أن جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الحكومـــية ممـــثلة في جامعة مؤتة تتمتع بجودة متوسطة المستوى من وجهة نظـــر المبحوثيـــن، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لجودة مخرجات نظم

المعلومات الإدارية في جامعة مؤتة الحكومية(3.27)، بينما كان المتوسط الحسابي الكلي لجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الخاصة ممثلة في جامعة البتراء مرتفعا بمتوسط حسابي مقداره(3.58).

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (فرحان والطراونه، 1996) بأن هناك انخفاضاً في مستوى توفر نظم الرقابة والمعلومات في القطاع العام، وانخفاض درجة مساهمتها في تحقيق ما هو متوقع منها بعكس الواقع في المؤسسات الخاصة، وتعزى هذه النتيجة إلى عدم اهتمام القطاع العام بتطوير قدرات العاملين من خلال التدريب وتوسيع العمل بنظم المعلومات والتقييم الدوري مقارنة مع القطاع الخاص.

2. أشارت النتائج أن الأهمية النسبية لأبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص كانت على التوالي "الدقة، الملاءمة، الشمولية، التوقيت المناسب" حيث تحتل نفس الترتيب حسب الأهمية النسبية واحتلت دقة المعلومات في الجامعات الحكومية المركز الأول بمتوسط حسابي(3.45) وبمتوسط حسابي (3.9) في الجامعات الخاصة، أما ملاءمة المعلومات فقد احتلت المركز الثاني في الجامعات الحكومية والخاصة بمتوسط حسابي (3.30) في الجامعات الحكومية وبمتوسط حسابي(3.5) في الجامعات الخاصة، أما تصورات المبحوثين الخاصة بشمولية المعلومات فجاءت في المركز الثالث بمتوسط حسابي(3.20) في الجامعات الحكومية وبمتوسط حسابي (3.45) في الجامعات الخاصة، وأخيرا جاءت خاصية التوقيت المناسب للمعلومات في المركز الرابع والأخير بمتوسط حسابي (3.13) في الجامعات الحكومية وبمتوسط حسابي(3.41) في الجامعات الخاصة .

وتتفق أيضا هذه النتيجة مع دراسة (فرحان والطراونه، 1996) من خلال الأهمية النسبية لأبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الخاصة حيث أنها أعلى منها في الجامعات الحكومية على الرغم كونها تحتل نفس الترتيب في كلتا

الجامعتيـــن، وهذا مؤشر قوي على أن نظم المعلومات الإدارية في القطاع الخاص تتمتع بمستوى أعلى منه في القطاع العام.

3. أشارت الدراسة إلى أن جميع أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية "الدقـــة، الملاءمـــة، التوقيـــت المناســـب، الشمولية" في الجامعات الحكومية متوســـطة المستوى، كما كانت خاصية التوقيت المناسب والشمولية متوسطة المســـتوى أيضاً في الجامعات الخاصة على عكس خاصية (الدقة والملاءمة) كانت مرتفعة المستوى في الجامعات الخاصة.

4. بينت الدراسة أن فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخـــاص متوسطة المستوى من وجهة نظر المبحوثين بمتوسط كلي (3.22) في الجامعات الحكومية، وبمتوسط كلي (3.36) في الجامعات الخاصة.

وتـــتفق نـــتائج هـــذه الدراسة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة مع دراسة(فرحان والطراونه، 1996) والتي ترى أن انخفاض مستوى توفر نظم الرقابة والمعلومات في القطـــاع العام ودرجة مساهمته في تحقيق ما هو متوقع منها بعكس القطاع الخاص الذي يبين اهتمام أكبر بنظم الرقابة والمعلومات.

وعلى الرغم من أن فاعلية الرقابة الإدارية متوسطة المستوى في القطاع الخاص إلا أنهـــا أعلى منها في القطاع العام من خلال مقارنة المتوسط الحسابي، وهذه النتيجة تؤخـــذ على أن عملية الرقابة تتأثر بعوامل كثيرة مثل الهيكل التنظيمي والاتصالات وغيرها، وليس بجودة المعلومات المقدمة فقط على الرغم من ارتفاع مستوى جودة مخرجات نظم المعلومات في القطاع الخاص. ٦٢٢٤٥٨

كما أشارت دراسة (الحديثي،1993) على أن هناك ضعفاً في تطبيق إجراءات الرقابة التنظيمية والرقابة على الملفات، وتطبيق متوسط على إجراءات الرقابة على التوثيق والرقابة على التشغيل.

5. أشـــارت الدراســـة إلى أن جميع أبعاد فاعلية الرقابة الإدارية أيضاً تتمتع بمستوى متوسط في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص ، حيث كان ترتيـــب الأبعـــاد فـــي الجامعات الحكومية بمتوسطات حسابية متقاربة على

التوالـــي:"ســهولة ووضـــوح النظام الرقابي (3.41)، القدرة على تصحيح الانحـــرافات(3.77) ، القـــدرة على تحسين الأداء (3.21) ، اقتصادية النظام الرقابـــي(3.20) ، مرونة النظام الرقابي(3.17) ، موضوعية المعايير(3.12)، مهـــارة القائمين على الرقابة3.10)"(، بينما كان ترتيب الأبعاد في الجامعات الخاصـــة علـــى الـــنحو التالـــي (القدرة على تصحيح الانحرافات (3.43)، اقتصادية النظام الرقابي(3.41) ، موضوعية المعايير الرقابية (3.38)، القدرة علـــى تحســـين الأداء(3.35)، مرونة النظام الرقابي(3.33)، سهولة ووضوح النظام الرقابي(3.31)، مهارة القائمين على الرقابة (3.29).

6. تخـــتلف الأهمـــية النســـبية لأبعـــاد فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنـــية بقطاعيها العام والخاص من وجهة نظر المبحوثين ما عدا خاصية مرونة النظام الرقابي فقد احتلت المركز الخامس في كلتيهما، وأيضاً احتلت خاصـــية مهارة القائمين على الرقابة المركز السابع والأخير في الجامعات الحكومية والخاصة.

7. هـــناك علاقـــة ارتباطية قوية بين المتغير المستقل(جودة مخرجات نظم المعلومـــات الإدارية) والمغير التابع (فاعلية الرقابة الإدارية) في الجامعات الأردنـــية بقطاعـــيها العـــام والخـــاص، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط في الجامعـــات الحكومية (0.76) و(0.83) في الجامعات الخاصة، وهذا يدل على أن فاعلـــية الـــرقابة الإداريـــة تعتمد في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخـــاص على مدى توفر المعلومة الدقيقة والملاءمة والشاملة وتقديمها في الوقت المناسب.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع العديد من الدراسات السابقة التي أشير إليها في متـــن الرســـالة، كدراســـة (البشابشـــه،2002) و(الـــرعود، 1999)، و (Regina,1995) (Ashill&Jobber, 2000) و(Willson, 1995) ، حيـــث أشارت جميع هذه الدراسات إلى أهمية المعلومات ونظم المعلومات الإدارية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على أثرها على عمليات اتخاذ القرار وتحسين الأداء والرقابة.

وتتفق أيضاً مع هذه الدراسات من خلال أن هناك علاقة بين خصائص المعلومات متمثلة في (الدقة ، الملاءمة، التوقيت المناسب والشمولية) وفاعلية الرقابة الإدارية، وأن هناك تأييداً كبيراً لخصائص المعلومات في زيادة فاعلية الرقابة الإدارية.

8. هناك علاقات ارتباطية قوية بين أبعاد (المتغير المستقل) جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية (دقة المعلومات، الملاءمة، التوقيت المناسب، الشمولية)، و(المتغير التابع) فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الإدارية بقطاعيها العام والخاص، فقد تمتعت الشمولية بأعلى علاقة ارتباطية مع فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الحكومية إذ أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.75) ، وتمتعت خاصية الملاءمة بأعلى علاقة ارتباطية وبلغت قيمة معامل الارتباط (0.79) في الجامعات الخاصة، في حين كانت أقل علاقة ارتباطية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص كانت بين دقة المعلومات وفاعلية الرقابة الإدارية بمعامل ارتباط(0.63) في الجامعات الحكومية وبمعامل ارتباط (0.64) في الجامعات الخاصة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الأعور،1991) على أن استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة أدّى إلى تحسين الأداء الوظيفي من خلال تحسين الرقابة والإشراف.

9. هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية وفاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص حيث أن أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية مجتمعة تفسر ما مقداره (58%) في زيادة فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الحكومية ، وتفسر ما مقداره (69%) في زيادة فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الخاصة.

وتتفق هذه النتيجة مع الدراسات السابقة(الخصاونه، 2002)، و(البشابشه،2002)، و(الرعود،1999)، و(عبد الرزاق،1993) على أهمية المعلومات وأثرها على القيام بالعملية الإدارية بشكل عام وعلى الرقابة بشكل خاص.

10.يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدقة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلـــية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص حيث تفسر دقة المخرجات ما مقداره (40%) في زيادة فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعـــات الحكومـــية وتفسر ما مقداره(41%) في زيادة فاعلية الرقابة في الجامعات الخاصة.

11. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لملاءمة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص، حيـــث تفســـر ملاءمة المخرجات ما مقداره (44%) في زيادة فاعلية الرقابة الإداريـــة في الجامعات الحكومية وتفسر ما مقداره (62%) في زيادة فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الخاصة.

12.يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتوقيت المناسب لمخرجات نظم المعلومات الإداريـــة على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخـــاص، حيـــث يفسر التوقيت المناسب للمخرجات ما مقداره(53%) في زيـــادة فاعلـــية الـــرقابة الإدارية في الجامعات الحكومية ويفسر ما مقداره (44%) في زيادة فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الخاصة.

13. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشمولية مخرجات نظم المعلومات الإدارية علـــى فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص حيـــث تفسر الشمولية للمخرجات ما مقداره (57%) في زيادة فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الحكومية، وتفسر ما مقداره (55%) في زيادة فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الخاصة.

14. هـــناك اختلافات ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين الخاصة بجـــودة مخـــرجات نظـــم المعلومـــات الإداريـــة تعـــزى للمتغـــيرات الديمغرافـــية(الجنس، مدة الخدمة، المسمى الوظيفي) في الجامعات الحكومية، بيـــنما هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية على تصورات المبحوثين الخاصة بجودة المعلومات الإدارية تعزى لمتغير العمر في الجامعات الخاصة.

15. لا توجـد فـروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين الخاصة بجودة نظم المعلومات الإدارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (العمر، الدرجة العلمية) في الجامعات الحكومية، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصـورات المبحوثيـن الخاصـة بجـودة نظـم المعلومات الإدارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية(الجنس، مدة الخدمة، الدرجة العلمية، المسمى الوظيفي في الجامعات الخاصة.

16. لا توجـد فـروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين الخاصة بجـودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير الدرجة العلمية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص.

17. هـناك فـروق ذات دلالـة إحصائية في تصورات المبحوثين الخاصة بفاعلـية الـرقابة الإداريـة تعـزى للمتغيرات الديمغرافية(الجنس، المسمى الوظيفي) في الجامعات الحكومية، بينما هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تصـورات المبحوثيـن الخاصـة بفاعلية الرقابة الإدارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر) في الجامعات الخاصة.

18. لا توجـد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين الخاصة بفاعلـية الـرقابة الإدارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (العمر، مدة الخدمة، الدرجـة العلمـية) فـي الجامعات الحكومية بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصـائية فـي تصورات المبحوثين الخاصة بفاعلية الرقابة الإدارية تعزى للمتغـيرات الديمغرافية (مدة الخدمة، الدرجة العلمية، المسمى الوظيفي) في الجامعات الخاصة.

19. هـناك فـروق ذات دلالـة إحصائية في تصورات المبحوثين الخاصة بفاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص تعزى لمتغير الجنس.

20. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين الخاصة بفاعلية الرقابة الإدارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (مدة الخدمة، الدرجة العلمية) في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص.

3.5 التوصيات:

من خلال النتائج السابقة قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات في ما يلي أهمها:

1. ضرورة اهتمام الجامعات الأردنية وخاصة الحكومية منها بأبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية(الدقة، الملاءمة، التوقيت المناسب، الشمولية) لأهميتها في التأثير على فاعلية الرقابة الإدارية.
2. ضرورة اهتمام الجامعات الأردنية بالمعلومات والتعامل معها باعتبارها مورداً استراتيجياً هاماً، وهذا يتطلب وضع رؤية مستقبلية لما ستكون عليه نظم المعلومات الإدارية والعمل على تطويرها.
3. تدريب وتأهيل العاملين في الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص بشكل يزيد من إدراكهم لأهمية استخدام نظم المعلومات الإدارية سواءً كانت تعتمد على الحاسوب أو غير معتمدة على الحاسوب في تقديم المعلومة الدقيقة والملائمة والشاملة في الوقت المناسب.
4. التوسع في استخدام شبكات المعلومات وتطويرها لربط جميع الدوائر بعضها ببعض مما يحقق سهولة الحصول على المعلومات بأسرع وقت ممكن لتتلاءم مع متطلبات الرقابة الفعالة.
5. زيادة الاهتمام وتغطية جميع الدوائر في الجامعات الأردنية بالأجهزة والبرمجيات اللازمة لاحتياجات العمل.
6. عقد دورات تدريبية للقائمين على عملية الرقابة خاصة الإدارة العليا والوسطى.

7. ضـــرورة اهتمام الجامعات الأردنية بقطاعيها العام والخاص بالعملية الرقابية بجمـــيع أبعادهـــا بشكل يضمن تحسين العملية الرقابية مما يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي.
8. وفـــي ضـــوء النـــتائج السابقة توصي الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات المستقبلية في هذا المجال ودراسة أبعاد أخرى تتعلق بمتغيرات الدراسة.

أ-المراجع العربية:-

أبو رمضان، محمد محمود إبراهيم،(2000)، **تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعة الأردنية**، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، قسم الإدارة العامة، عمان،الأردن.

أبو مصطفى، عبد الكريم، (2001)، **الإدارة والتنظيم**،(د.ن)،(د.م).

الأعور، خالد نواف(1990)، **الحاسوب والأداء الوظيفي**، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، عمان، الأردن.

برهان، محمد نور ورحو، غازي إبراهيم،(1998)، **نظم المعلومات المحوسبة**، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

البشابشه، سامر عبد المجيد(2002). **"العلاقة بين خصائص المعلومات وفاعلية الرقابة الإدارية كما يراها الأفراد العاملين في الأجهزة الحكومية الأردنية"**، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، مجلد 17، العدد7،ص ص117-142.

بن حبتور، عبد العزيز صالح،(2000)، **أصول ومبادئ الإدارة العامة**، ط1، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

التويرقي، بشير علي، (1993)، **نظم المعلومات الفعالة:مبادئ وتطبيقات**، ط1، دار الكتب الوطنية، بنغازي.

جامعة مؤتة،(2003)، **الكتاب السنوي**.

جمعة، أحمد توفيق وحباب الله، رفعت محمد، (1986)، **نظم المعلومات بين النظرية والتطبيق** ، ط1، القاهرة، مصر.

الحديثي، عماد صالح نعمة(1993)، **تقييم أنظمة الرقابة الداخلية للمؤسسات التي تستخدم الحاسوب**، رسالة ماجستير،الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، عمان الأردن.

الحسنية، سليم، (1998)، **مبادئ نظم المعلومات الإدارية**، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

حيدر، معالي فهمي،(2002)، **نظم المعلومات: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**، ط1

الدار الجامعية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
خصاونه، ريم عقاب حسين،(2002)، **تطوير المعالجة الألكترونية للبيانات على أنظمة الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الأردنية**، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، عمان، الأردن.
الرعود، محمد عبد الكريم،(1999)، **أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على فاعلية الرقابة الإدارية في القطاع العام الأردني**، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، عمان، الأردن.
الزعبي، فايز،(1995)، **الرقابة الإدارية في منظمات الأعمال**، ط1، منشورات جامعة مؤتة، الكرك،الأردن.
زويلف، مهدي وقطامين، أحمد، (1995)، **الرقابة الإدارية: مدخل كمي**، ، ط1، دار حنين، عمان، الأردن.
الصباح، عبد الرحمن والصباغ، عماد، (1995)، **مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية**، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
الصباغ، عماد، (2000)، **مدخل التحليل وتصميم نظم معلومات الأعمال**، ط1، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
الصحن، محمد فريد وآخرون، (2002)، **مبادئ الإدارة**، شارع زكريا غنيم، مصر.
الطائي، محمد عبد حسين،(2002)، **الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية**: سلسلة نظم المعلومات، ط3، دار زهران، عمان، الأردن.
الطائي، محمد عبد حسين،(1988)، **نظام المعلومات الإدارية**، ط1، جامعة الموصل، العراق.
طلبه،(1999)، **الإدارة العامة**، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، منشورات جامعة، حلب، سوريا.
عبد الرزاق، حارث حسين(1993)، **مدى استخدام المعلومات المحاسبية في القرارات الإدارية المتعلقة بوظيفتي التخطيط والرقابة**، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا،عمان، الأردن.

العسكر، فهد إبراهيم، (1982)،"**أنظمة المعلومات الإداريـــــة**"، مكتبــة الإدارة، مجلد 1، عدد1-3، ص ص 6-20.

العلاونه، علي وآخرون، (1999)، **أساسيات الإدارة ووظائف المنظمة**، ط1، دار رند للنشر والتوزيع، الكرك، لأردن.

علي، حسين علي والساعد، رشاد،(2001)، **نظرية القرارات الإدارية**: مدخل نظري وكمي، ، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الفرحان، أمل محمد والطراونه، محمد أحمد،(1996)،"**واقع نظم الرقابة والمعلومات في المؤسسات الأردنية**"، مجلة دراسات العلوم الإدارية، مجلد 23، العدد،ص 147.

الكردي، منال محمد والعبد، جلال إبراهيم،(2000)، **مقدمـــة في نظم المعلومـــات الإدارية**، ط 1، الدار الجامعية، مصر.

الكيلاني، عثمان وآخرون، (2000)، **المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية**، ط1، دار المناهج، عمان، الأردن.

لين،لايفلي، (2002)، **السيطرة على تراكم المعلومات**، ط1، مكتبة جرير، الجمعية الأمريكية للإدارة.

المجذوب، طارق، (2002)، **الإدارة العامة**، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت.

مكليود، رايموند، ترجمة سرور علي إبراهيم،(1986)،**نظم المعلومات الإدارية**،ج1، دار المريخ للنشر والتوزيع،الرياض، المملكة العربية السعودية.

النعيمي، عبد الحميد محمود، (1997)، **مبادئ الإدارة العامة**، ، شركة ألجا للطباعة والنشر العلمي المحدود، مالطا.

ياسين، سعد، (2000)، **تحليل وتصميم نظم المعلومـــات**، ط1، دار المناهج للنشـــر والتوزيع.

ياغي، محمد عبد الفتاح،(1987)،**الرقابة في الإدارة العامة**، ط1، الرياض، المملكة العربية السعودية.

ب-المراجع الأجنبية:-

Anderson,David,(2000),**Making Information Systems**, Prentice-Hall, New Jersey, USA.

Angell, Iano, Smithson, steve, (1991),**Information Systems Management**, Hong Kong.

Alexander, David, (2000), **Information Systems**, Prentice-Hall, USA.

Ashill, N.J and Jobber,D.(2001),**"Defining the information Needs Of senior marketing Executives"**,international Journal,Vol. 4,No.1,pp 52-61.

Bertrand, Will.M, and Wortmann.J.C.(1992)."Information System For Production Planning and Control",**Production Planning and Control**,Vol. 3, No. 3, P.280-289.

Beteman, Thomas and Zeithamal,Carl.P,(1990),**Management Function and Strategy** , Richard D, Irwin Inc, Boston,U.S.A.

Boone, Louis. E and Kurtz, David L, (1992), **Management**, Fourth Edition, MC Graw Hill, Inc U.S.A.

Cleary, Timoth,(1998), **Business information Technology**, Britain.

Clifton, H.D and Sutckliffe, A.G(1994),**Business information system**, 5th edittion, prentic-Hall international, UK.

Dudeja V.D,(2000),**Management Information System in the New Millennium**, common Wealth Publisher New Delhi.

Gupta,Vmag,(2000),**Information Systems**, Prentice Hall ,Inc, U.SA.

Hannah, Stanley. A.(1995), "**Acomparison Of Software Methodologies In The Development Of Aserials Control System**", Indian University_Dissertation Abstracts International,. Vol. 55, No. 8 , P.2191-A.

James, A.Obrien, (1990),**Management Information System**, Boston Arichard D. IRW, Inc.

Kroener, Donald W, and watson,(1990),**Computer-Based information system**, second edition, new york.

Laudon, Kennethe, C.and Laudon,J.and, (2000), **Management information systems**, six edition, prentic- Hakkm New Jursey,USA.

Leesungyoul.(1991)."**Effective Management Of Information Systems In Small Business Organization**",Dissertation Abstracts International, Vol. 51, No. 7, P.2451-A.

Lee, Rattner Lauria. (1990), "**Information Requirement For Integrated Manufacturing Planning and Control**", Dissertation Abstracts International, Vol. 52, No. 2, P.605-A.

Massia, Joseph Land Douglas, John(1992), **Managing :Acontem porary introduction**, Fifth edittior prentice- Hall, New Jerses, USA.

Merchant, Kenneth A. (1998), **Modern Management Control System**, Prentice-hall,Inc, New Jersey,U.S.A.

Regina, Susan.(1995), "**The Impact Of Information and Communication Technologies On The Strategic Management Process**",Dissertation_Abstract International, Vol. 56,No. 4, P.1433-A.

Richard J.Lorett and walton H.charles (1990), **Cases in the managemeut information system and information technology**, Boston: Richard Irmin, Inc.

Stevens and others, (1994), "**Computerized information system and Sector productivity**", Internaational Journal of public Administration, Vol. 17 , No.1,P. 1-31

Stoner, James A.F and others (1995), **Managemant**, sixth edition, prentice-Hall internctional, Inc USA.

Tearry, George R and Franklin, stephen G,(2003), **Prineiples of Management**, Eighth Edition, Krishan Nagar, india.

Thierauf, Robert J,(1987), **Effective Management Information System**, Second Eddition, Merrill Publishing Company,USA.

Turban. E. ,Fraim and Others,(1999), **Information Technology For Management**, New York, U.S.A.

Wilson, David A,(2000), **Managing infornation**, linacre House, Britain.

Willson, Keathen.(1995),"**Use Of Computer- based Management Information System In Public Organization: The Case Of The City Of Richmond**",Dissertation Abstract International,Vol.56,No. 10,P.4049-A.

ملحق (أ)

استبانة الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الموظف/ أختي الموظفة

تحية طيبة وبعد،

تهدف هذه الاستبانة إلى التعرف على أثر جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في جامعتي مؤتة الحكومية والبتراء الخاصة، لذا أرجو التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة بموضوعية، علماً بأن المعلومات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة، شاكراً لكم حسن اهتمامكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

عمادة الدراسات العليا

قسم الإدارة العامة

عادل عوده الهاشم

أولاً: المعلومات الشخصية

أرجو وضع علامة(×) في المربع الذي تنطبق عليه إجابتك:

اسم الجامعة:	مؤتة	☐	البتراء	☐
الجنس:	ذكر	☐	أنثى	☐
العمر:	30 سنة فأقل	☐	31- 40 سنة	☐
	41-50 سنة	☐	51سنة فأكثر	☐
مدة الخدمة:	5 سنوات فأقل	☐	6-10 سنوات	☐
	11-15 سنة	☐	16 سنة فأكثر	☐
الدرجة العلمية:	دبلوم فأقل	☐	بكالوريوس	☐
	دبلوم عالي+ماجستير	☐	دكتوراه	☐
المسمى الوظيفي:	عميد	☐	مدير	☐
	نائب عميد	☐	مساعد مدير	☐
	مساعد عميد	☐	رئيس شعبة	☐
	رئيس قسم	☐		

ثانياً: أرجو وضع علامة (×) في المربع الذي تنطبق عليه إجابتك:

الرقم	الفقرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1	يزودني نظام المعلومات الإدارية في الجامعة بمعلومات صحيحة.					
2	تتسم المعلومات الإدارية في الجامعة بأنها موثوق بها.					
3	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الإدارية في الجامعة واقعية.					
4	يوفر نظام المعلومات الإدارية المعمول به في الجامعة معلومات دقيقة.					
5	تلبي المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في الجامعة حاجات متخذي القرار.					
6	تتعلق المعلومات الإدارية المتوفرة لي غالباً بعناصر المشكلة قيد البحث.					
7	تمتاز المعلومات الإدارية بأنها ملائمة لاحتياجات العاملين.					
8	تناسب المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية كافة المستويات الإدارية المختلفة.					
9	ترد المعلومات من مركز نظم المعلومات في الوقت المناسب.					
10	تتم الاستجابة للمعلومات المستفسر عنها من نظام المعلومات الإدارية في وقت قصير.					
11	يقدم نظام المعلومات الإدارية معلومات سريعة تساعد في سرعة اتخاذ القرارات الهامة في الجامعة.					
12	المسافة بيني وبين مصدر المعلومات قصيرة جداً.					
13	تتخذ الجامعة قراراتها في ظل توافر معلومات كاملة.					

الرقم	الفقرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
14	تمـتاز المعلومـات الإدارية المتوفرة لي بكفاية محتوياتها لاتخاذ قرارات مختلفة.					
15	تتســم المعلومات الإدارية المتوفرة لي في الجامعة بأنها ملائمة لكافة مراحل القرار.					
16	تتسـم المعلومـات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية بأنها شاملة لأنشطة الجامعة.					
17	تقوم العملية الرقابية في الجامعة على كشف الانحرافات.					
18	تعمــل عملية الرقابة في الجامعة على عدم تصيد الأخطاء.					
19	العملـية الرقابية في الجامعة تحث العاملين على تجنب الأخطاء الممكن حدوثها مستقبلاً.					
20	تتصــف العملية الرقابية في الجامعة بأنها وقائية وليست علاجية.					
21	المعايــير المســتخدمة فــي عملية الرقابة معايير مناسبة للعمل.					
22	المعايــير الرقابية المعمول بها في الجامعة قائمة على أسس واقعية.					
23	يــتوفر لــدى الجامعــة مقاييس واضحة لمراقبة الأعمال.					
24	تســتند العملــية الرقابــية في الجامعة على أسس موضوعية.					
25	يتمــتع القــائمون علــى نظام الرقابة في الجامعة بخبرات مناسبة.					
26	يتمــتع القــائمون علــى نظام الرقابة في الجامعة بمؤهلات علمية مناسبة.					

الرقم	الفقرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
27	تقوم الجامعة بإجراء دورات تدريبية للقائمين على عملية الرقابة.					
28	يتصف القائمون على عملية الرقابة في الجامعة بالنزاهة.					
29	العوائد التي تجنيها الجامعة من النظام الرقابي أكثر من كلفته.					
30	تستخدم الجامعة أساليب غير مكلفة في عملية الرقابة.					
31	تعتمد الرقابة في الجامعة على سرعة استرجاع المعلومات من مصادرها بطريقة غير مكلفة.					
32	تمتاز العملية الرقابية في الجامعة بالاقتصادية.					
33	تتصف إجراءات عملية الرقابة في الجامعة بالسهولة والوضوح.					
34	تتسم الرقابة في الجامعة بشمولها لجميع العاملين.					
35	تتم العملية الرقابية في الجامعة بطريقة عادلة.					
36	تعكس العملية الرقابية أوجه النشاطات المختلفة في الجامعة.					
37	يتصف النظام الرقابي في الجامعة بالقدرة على التكيف مع الظروف المتغيرة.					
38	تستجيب العملية الرقابية للتغيرات التي تحدث داخل الجامعة.					
39	يتم تحديث المعايير المستخدمة في عملية الرقابة وفقاً للتغيرات التي تحدث في الهيكل التنظيمي.					
40	يتوافق النظام الرقابي في الجامعة مع الخطط المتغيرة.					

الرقم	الفقرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
41	تساعد العملية الرقابية في الجامعة العاملين على تحسين أدائهم.					
42	العملية الرقابية في الجامعة توجيهية وليست أداة للعقاب.					
43	تساعد نتائج عملية الرقابة في الجامعة تخطيط البرامج التدريبية.					
44	تحمي عملية الرقابة العاملين من تعسف رؤسائهم.					